

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	1
LEMAR PENGESAHAN .....	2
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	3
KATA PENGANTAR .....	4
DAFTAR ISI .....	7
DAFTAR TABEL .....	10
DAFTAR GAMBAR .....	11
INTISARI .....	12
ABSTRACT .....	13
BAB I .....	14
PENDAHULUAN .....	14
1.1 Latar Belakang .....	14
1.2 Rumusan Masalah .....	19
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	21
1.4 Tujuan Penelitian .....	21
1.5 Manfaat Penelitian .....	22
1.6 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian .....	22
1.7 Sistematika Penulisan .....	23
BAB II .....	25
TINJAUAN PUSTAKA .....	25
2.1 Perbankan dan Perkembangan Teknologi Informasi .....	25
2.2 Kepuasan Pengguna Terhadap Sebuah Sistem Informasi .....	32
2.3 Aplikasi JENIUS Bank Tabungan Pensiun Nasional .....	34
2.4 PIECES Framework .....	39
2.5 Penelitian Terdahulu .....	41
2.6 Pengembangan Hipotesis .....	42
2.7 Model Penelitian .....	49
BAB III .....	50
METODOLOGI PENELITIAN .....	50
3.1 Desain Penelitian .....	50
3.2 Populasi dan Sampel .....	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	52

3.5 Instrumen Penelitian .....	55
3.5 Metode Analisis Data .....	57
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	57
3.5.2. Analisis Kualitas Data.....	58
3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....	59
3.5.4. Uji Regresi Linear Berganda.....	60
3.5.5. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
3.5.6. Uji F .....	61
3.5.7. Uji t .....	62
BAB IV .....	63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	63
4.1 Profil Responden .....	64
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	65
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	66
4.4 Hasil Uji Normalitas.....	68
4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	69
4.7 Pengujian Hipotesis .....	70
4.7.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
4.7.2 Hasil Uji F.....	71
4.7.3 Hasil Uji T .....	72
4.8 Pembahasan .....	76
4.8.1 Faktor kinerja terhadap kepuasan pengguna layanan perbankan digital Jenius .....	76
4.8.2 Faktor informasi dan data terhadap kepuasan pengguna layanan perbankan digital Jenius.....	77
4.8.3 Faktor ekonomi terhadap kepuasan pengguna layanan perbankan digital Jenius. ....	78
4.8.4 Faktor pengendalian dan keamanan terhadap kepuasan pengguna layanan perbankan digital Jenius .....	80
4.8.5 Faktor efisiensi terhadap kepuasan pengguna layanan perbankan digital Jenius .....	82
4.8.6 Faktor layanan terhadap kepuasan pengguna layanan perbankan digital Jenius .....	84
BAB V .....	87

PENUTUP .....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Implikasi Penelitian .....	88
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	89
5.4 Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN .....	101

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Daftar Pertanyaan Kuesioner .....	49
Tabel 4.1 : Hasil Uji Reliabilitas Pilot Test .....	58
Tabel 4.2 : Demografi Responden .....	59
Tabel 4.3 : Hasil Analisis Deskriptif.....	60
Tabel 4.4 : Hasil Uji KMO & Bartlett's Test.....	61
Tabel 4.5 : Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.6 : Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.7 : Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 4.8 : Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4.9 : Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	65
Tabel 4.10 : Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.11 : Hasil Uji T.....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 : Sistem perbankan secara sederhana .....	25
Gambar 2 : Data prediksi peningkatan pengguna Perbankan Digital di Asia.....	27
Gambar 3 : Logo JENIUS .....	31
Gambar 4: Rerangka Model Penelitian .....	45