

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI .....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	14
1.4.2. Manfaat Praktis .....	14
1.5. Batasan Penelitian .....	15
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
<b>PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
2.1. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	17
2.2. <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	19
2.2.1. Dimensi <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	21
2.3. <i>Customer Handling Management</i> (CHM).....	22
2.3.1. Pengukuran <i>Customer Handling Management</i> (CHM).....	24
2.4. Penelitian Terdahulu .....	25
2.5. Alur Berfikir.....	39

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
<b>3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....</b>	<b>42</b>
<b>3.2. Populasi dan Sample.....</b>	<b>43</b>
3.2.1. Populasi.....	43
3.2.2. Sampel.....	44
<b>3.3. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>45</b>
<b>3.4. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>47</b>
3.4.1. Metode Kuesioner .....	48
3.4.2. Metode Wawancara.....	50
<b>3.5. Teknik Analisa Data .....</b>	<b>52</b>
3.5.1. Teknik Analisis Kuantitatif.....	53
3.5.2. Instrumen Kualitatif ( <i>Trustworthiness</i> ) .....	55
3.5.3. Integrasi Data ( <i>Data Triangulation</i> ) .....	56
<b>3.6. Etika Penelitian .....</b>	<b>57</b>
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>58</b>
<b>4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....</b>	<b>58</b>
4.1.1. Deskripsi Aplikasi <i>New BRI Care</i> PT Bank Rakyat Indonesia TBK.....	60
<b>4.2. Analsis Data Kuantitatif Deskriptif .....</b>	<b>62</b>
4.2.1. Deskripsi Profil Responden dalam Penelitian.....	64
4.2.2. Deskripsi Profil Responden Dalam Jenis Kelamin.....	65
4.2.3. Deskripsi Profil Responden Dalam Usia.....	66
4.2.4. Deskripsi Profil Responden Dalam Pendidikan.....	67
4.2.5. Deskripsi Profil Responden Dalam Lama Kerja .....	69
4.2.6. Deskripsi Profil Responden Dalam Unit Kerja.....	70
<b>4.3. Analisis Data Kuantitatif.....</b>	<b>72</b>
<b>4.4. Hasil Analisis Kuantitatif Deskriptif Jawaban Rssponden .....</b>	<b>73</b>
<b>4.5. Analisis Data Kualitataif .....</b>	<b>78</b>
<b>4.6. Hasil Data Kualitatif.....</b>	<b>82</b>

4.6.1.	<b>Persepsi <i>Frontliner</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (PU) Aplikasi <i>New Bri Care</i> Dalam Mempercepat Penanganan Pengaduan Nasabah .....</b>	<b>82</b>
4.6.2.	<b>Persepsi <i>Frontliner</i> terhadap Bagian Proses Kerja yang Menjadi Lebih Mudah.....</b>	<b>86</b>
4.6.3.	<b>Kemudahan dalam Klasifikasi Pengaduan melalui <i>Call Type</i> dan <i>Template</i>.....</b>	<b>88</b>
4.6.4.	<b>Kemudahan Akses Informasi Transaksi dan Portofolio Nasabah.....</b>	<b>89</b>
4.6.5.	<b>Persepsi <i>Frontliner</i> pada Kualitas Layanan <i>New BRI Care</i> dan Respon kepada Nasabah .....</b>	<b>90</b>
4.6.6.	<b>Persepsi Tantangan atau Hambatan Penggunaan <i>New BRI Care</i> dalam Mendukung Penyelesaian Keluhan Nasabah .....</b>	<b>94</b>
4.6.7.	<b>Persepsi Masukan untuk Meningkatkan Efektivitas Penanganan Keluhan Nasabah melalui <i>New BRI Care</i> .....</b>	<b>98</b>
4.7.	<b>Triangulasi Data Penelitian .....</b>	<b>103</b>
4.8.	<b>Pembahasan.....</b>	<b>106</b>
4.8.1.	<b>Persepsi <i>Frontliner</i> pada <i>Perceived Usefulness</i> (PU) <i>New BRI Care</i> .....</b>	<b>107</b>
4.8.2.	<b><i>Perceived Usefulness</i> <i>New BRI Care</i> dalam Mendukung Efektivitas <i>Complain Handling Management</i> (CHM) .....</b>	<b>110</b>
4.8.3.	<b>Tantangan Implementasi <i>New BRI Care</i> dalam Perspektif <i>Frontliner</i> .....</b>	<b>113</b>
4.8.4.	<b>Kesenjangan antara PU dan Efektivitas Aktual CHM .....</b>	<b>116</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>		<b>119</b>
5.1.	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>119</b>
5.2.	<b>Implikasi Teoritis .....</b>	<b>121</b>
5.3.	<b>Implikasi Manajerial .....</b>	<b>122</b>
5.4.	<b>Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>125</b>
5.5.	<b>Agenda Penelitian Yang Akan Datang .....</b>	<b>127</b>

<b>5.6. Saran Penelitian .....</b>	<b>130</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>139</b>

