**DAFTAR PUSTAKA**

FISIP Universitas Pasundan. 2018. *Pedoman Penulisan dan Penyusunan Skripsi* : Bandung.

Ardianto, Elvinaro. 2010. Metodologi Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif.

Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Ruslan, Rosady,SH, MM. 2005. *Manajemen PR & Media Komunikasi*. PT. Raja

Grafindoo Persada : Jakarta

Mulyanna, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi*. Remaja Rosdakarya : Bandung

McQuail, D.2009. Teori Komunikasi Massa McQuail, Edisi 6 Buku 1.Jakarta:

Salemba Humanika.

Rakhmat, Jalaludin, 2001. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung PT. Remaja

Rosada Karya.

Effendy, Onong Uchjana. 1998. *Human Relations*. CV Mandar Maju : Bandung.

Burhan Bungin, 2010. Penelitian Kualitatif. Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan

Publik,dan Ilmu Sosial lainya: Jakarta.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:

Alfabeta.

Rahardjo, Mudjia (15 Oktober 2010). Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif.

Syaibani, Yunus Ahmad, dkk. 2011. *New Media Teori dan Aplikasi*. Karanganyar

: Lindu Pustaka

Creswell, John W.2010. *Research Design*, Pendekatan Kualitatif. Yogyakarta

: Pustaka pelajar

Cangara, Hafied. 1998. Pengantar Ilmu Komunikasi. PT. Raja Grafindo Persada.

**Sumber Lain :**

<https://www.dbs.com>

<http://repository.unpas.ac.id>

<http://repository.universitasbakrie.ac.id>

**RIWAYAT HIDUP**

**Identitas Diri**

Nama : Sanny Yuliana

Tempat & Tgl. Lahir : Bandung, 18 Juni 1994

Status : Belum Menikah

Agama : Islam

Pekerjaan : Mahasiswi / Karywan

Alamat : Komp. Perumnas Cijerah 1 No. 38 Bandung

Email : [sannyyuliana@gmail.com](mailto:sannyyuliana@gmail.com)

**Pendidikan Formal**

Tahun 1999 – 2001 : TK Al – Fitrah

Tahun 2001 – 2006 : SD Negeri Perumnas Cijerah 2

Tahun 2006 – 2009 : SMP YWKA Bandung

Tahun 2009 – 2012 : SMA Angkasa Bandung

**Pengalaman Organisasi**

Tahun 2006 – 2009 : Pengurus Karya Ilmiah Remaja SMP YWKA Bandung

Tahun 2009 – 2012 : Anggota Theater Bhutet Shusas SMA Angkasa Bandung

Bandung, Agustus 2018

Hormat Saya,

**Sanny Yuliana**

**LAMPIRAN**

**PEDOMAN WAWANCARA INTI**

1) Dari mana anda pertama kali mengetahui adanya aplikasi Digibank by DBS ?

2) Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi Digibank by DBS ?

3) Seberapa sering anda menggunakan aplikasi Digibank by DBS untu aktifitas

Perbankan ?

4) Menggapa anda memilih untuk menggunakan aplikasi Digibank by DBS ?

5) Menurut anda efektifkah adanya aplikasi digibank by DBS untuk mengetahui

informasi perbankan ?

6) Bagaimana persepsi anda mengenai aplikasi digibank by DBS ?

7) Apa yang membuat anda tertarik ingin menggunakan aplikasi Digibank by

DBS ?

8) Adakah kesulitan yang anda hadapi saat menggunakan aplikasi Digibank by

DBS ?

9) Apa keuntungan yang anda rasakan ketika menggunakan aplikasi Digibank by

DBS ?

10) Adakah kekurangan dari fitur yang tersedia di dalam aplikasi Digibank by

DBS ?

**PEDOMAN WAWANCARA AHLI**

1) Apa bisa anda jelaskan apa itu aplikasi Digibank by DBS ?

2) Sejak kapan perusahaan meluncurkan aplikasi Digibank by DBS ?

3) Apa tujuan dari adanya peluncuran aplikasi Digibank by DBS ?

4) Apa yang perusahaan harapkan dari adanya aplikasi Digibank by DBS ?

5) Apa keunggulan dari aplikasi Digibank by DBS dibanding aplikasi digital lainya?

6) Apa menurut anda aplikasi Digibank by DBS ini sudah layak diterima oleh masyarakat ?

7) Apa visi dan misi perusahaan dalam meluncurkan aplikasi Digibank by DBS ?

8) Apakah aplikasi Digibank by DBS sudah cukup aman untuk digunakan bertransaksi ?

9) Apa keuntungan yang didapatkan masyarakat jika mereka menggunakan aplikasi Digibank by DBS ?

10) Menurut anda mengenai respon masyarakat, apa tanggapan positif dan negatifnya terhadap aplikasi Digibank by DBS ?

11) Apa cara yang anda lakukan agar masyarakat puas dengan pelayanan bank DBS melihat pengguna aplikasi Digibank sudah semakin banyak ?

**PEDOMAN WAWANCARA AKADEMISI**

1) Apakah anda mengetahui adanya aplikasi Digibank by DBS ?

2) Jika iya, apakah anda ingin menggunakan Aplikasi Digibank by DBS tersebut untuk membantu aktifitas perbankan anda ?

3) Bagaimana tanggapan anda tentang Aplikasi Digibank by DBS?

4) Apa menurut anda dengan adanya teknologi Digital Banking dapa Memberikan pengaruh positif untuk masyarakat ?

5) Apa menurut anda lebih aman bertransaksi secara offline atau online?

6) Apa sebelumnya anda tau tentang perusahaan Bank DBS ?

7) Jika tau, apakah menurut anda Bank DBS sudah mampu bersaing dengan Perusahaan jasa keuangan lainya ?

8) Apa anda merasa tertarik dengn promo dan kemudahan yang aplikasi Digibank by DBS tawarkan ?

9) Jika dilihat dari keamananya, Apakah menurut anda Aplikasi Digibank by DBS sudah cukup aman untuk digunakan ?

10 ) Menurut anda apa positif dan negatif nya dari adanya aplikasi Digibank by DBS ?

11) Adakah kritik dan saran untuk PT. Bank DBS mengenai Aplikasi digibank by DBS ?

12) Apakah harapan anda ketika melihat ternyata sangatlah pesat perkembangan teknologi Digital Banking di sekitar kita ?











