

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang .....	1
1.3 Perumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	9
2.1.1 Pemasaran .....	9
2.1.2 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	9
2.1.3 Perilaku Konsumen .....	11
2.1.3.1 Sikap Konsumen .....	11
2.1.3.2 Pengalaman Konsumen .....	12
2.1.4 <i>Digital Marketing</i> .....	12
2.1.5 Internet .....	12
2.1.6 <i>Digital Divide</i> .....	13
2.1.7 <i>Digital Skills</i> .....	14
2.1.8 <i>Mobile Bangking</i> .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15

2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Karakteristik Penelitian.....	33
3.2 Operasional Variabel.....	34
3.3 Tahapan Penelitian .....	38
3.4 Populasi dan Sampel .....	39
3.4.1 Populasi .....	39
3.4.2 Sampel.....	39
3.5 Pengumpulan Data .....	41
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
3.6.1 Uji Validitas .....	42
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Demografi Responden.....	47
4.2 Statistik Deskriptif .....	50
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel.....	50
4.2.2 Statistik Deskriptif Indikator.....	52
4.3 Hasil Uji Kualitas Data .....	56
4.3.1 Uji Validitas .....	56
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	58
4.4 Hasil Uji Penelitian .....	59
4.4.1 Uji Korelasi dan Kelayakan Suatu Variabel .....	59
4.4.2 Proses Faktoring atau Ekstraksi .....	61
4.4.3 Rotasi Faktor .....	67
4.5 Pembahasan.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>77</b>