

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
HALAMAN PERNYATAAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.3. Logo Perusahaan.....	2
1.4. Latar Belakang Penelitian.....	2
1.5. Perumusan Masalah	7
1.6. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.7. Tujuan Penelitian.....	8
1.8. Manfaat Penelitian	8
1.8.1. Aspek Teoritis.....	8
1.8.2. Aspek Praktis	9
1.9. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Teori dan Penelitian Terdahulu.....	10
2.1.1. Manajemen	10

2.1.2. Manajemen Pemasaran	10
2.1.3. Customer Experience Management.....	11
2.1.4. Customer Loyalty	12
2.1.5. Bank Digital.....	12
2.1.6. Dimensi Customer Experience Management	13
2.1.7. Penelitian Terdahulu.....	16
2.2. Kerangka Pemikiran.....	23
2.3. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Operasionalisasi Variabel.....	26
3.3. Teknik Pengumpulan Data	29
3.4. Tahap Penelitian	29
3.5. Populasi dan Sampel.....	30
3.5.1. Populasi	30
3.5.2. Sampel	31
3.6. Teknik Sampling	32
3.7. Pengumpulan Data atau Sumber Data	33
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.8.1. Uji Validitas.....	33
3.8.2. Uji Reabilitas	34
3.9. Teknik Analisis Data.....	35
3.9.1. Analisis Deskriptif.....	36
3.9.2. Uji Asumsi Klasik	37
3.9.3. Analisis Regresi Berganda.....	38

3.9.4. Koefisien Determinasi	39
3.9.5. Uji Pengaruh Parsial (Uji T).....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	41
4.1. Karakteristik Responden	42
4.1.1. Karakteristik Berdasarkan Domisili	42
4.1.2. Karakteristik Berdasarkan Nasabah.....	42
4.1.3. Karakteristik Berdasarkan Pengguna Aktif	43
4.1.4. Karakteristik Berdasarkan Pengguna Layanan.....	43
4.1.5. Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan.....	44
4.1.6. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.1.7. Karakteristik Berdasarkan Usia	45
4.1.8. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.1.9. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	46
4.1.10. Karakteristik berdasarkan pendapatan	46
4.2. Hasil Penelitian.....	47
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran	54
5.2.1. Saran Praktis	54
5.2.2. Saran Akademis	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN I	61
INSTRUMEN PENELITIAN	61