

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Bank BRI	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	2
1.1.3 Logo Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Pertanyaan Penelitian	11
1.5 Tujuan penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	12

1.8	Sistematika Penulisan Tugas Akhir	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1	Tinjauan Teori	15
2.1.1	Manajemen Pemasaran	15
2.1.2	Jasa.....	15
2.1.3	Kualitas layanan.....	16
2.1.4	Kepuasan pelanggan	17
2.2	Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan	18
2.3	Penelitian Terdahulu	18
2.4	Kerangka Pemikiran	28
2.5	Hipotesis Penelitian	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
3.1	Karakteristik Penelitian	31
3.2	Alat Pengumpulan Data	32
3.2.1	Operasional Variable	32
3.2.2	Skala Pengukuran.....	34
3.3	Tahapan penelitian	34
3.4	Populasi dan Sampel	37
3.4.1	Populasi.....	37
3.4.2	Sampel	37
3.5	Sumber Data dan Pengambilan Data	40

3.5.1	Sumber Data	40
3.5.2	Pengumpulan Data.....	40
3.6	Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.6.1	Uji Validitas.....	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	42
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	43
3.7.1	Teknik Analisis Data	43
3.7.1.1	<i>Structural Equation Model</i>	43
3.7.1.2	The Partial Least Squares Structure Equation Model (PLS-SEM)	44
3.7.1.3	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	45
3.7.1.4	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	46
3.7.1.5	Goodness-of-Fit	46
3.7.1.6	Importance and Performance Matrix Analysis.....	47
3.7.1.7	Tahapan Analisis PLS - SEM	49
3.7.1	Uji Hipotesis	51
BAB IV	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1.	Karakteristik Responden	53
4.1.1.	Jumlah Responden	53
4.1.2.	Profil Demografi Responden.....	54
4.1.2.1.	Jenis Kelamin Responden	54
4.1.2.2	Karakteristik Usia Responden.....	54
4.1.2.3	Karakteristik Pekerjaan Responden	55

4.1.2.4 Domisili Responden	56
4.1.2.5 Karakteristik Penghasilan Perbulan	57
4.1.2.6 Durasi Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	58
4.1.2.7 Layanan yang Sering digunakan	59
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Model Konstruk	60
4.2.2. Pengujian <i>Outer Model</i>	61
4.2.2.1. Uji Validitas Konvergen	61
4.2.2.2. Uji Validitas Diskriminan	64
4.2.2.3 Uji Reliabilitas	65
4.2.3 Pengujian Model Struktur (Inner Model).....	66
4.2.4 <i>Goodness of Fit</i> (Uji Kecocokan Model).....	68
4.2.5 Pengujian Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA).....	68
4.2.6 Pengujian Hipotesis	72
4.3 Hasil Pembahasan Hipotesis	75
4.3.1 Pembahasan Hipotesis 1.....	75
4.3.2 Pembahasan Hipotesis 2.....	76
4.3.3 Pembahasan Hipotesis 3.....	76
4.3.4 Pembahasan Hipotesis 4.....	77
4.3.5 Pembahasan Hipotesis 5.....	78
BAB V	80
KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81

5.2	Saran.....	82
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	83
5.2.2	Saran bagi Peneliti Selanjutnya	86
	DAFTAR PUSTAKA.....	87
	LAMPIRAN 1.....	89
	LAMPIRAN II.....	94
	LAMPIRAN III.....	95