

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan Bank Central Asia (BCA)	1
1.1.2 Logo Perusahaan Bank Central Asia (BCA).....	1
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan Bank Central Asia (BCA)	2
1.1.4 BCA Mobile	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.5.2 Manfaat Praktis	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	16
2.1.1 Manajemen Pemasaran (<i>Marketing Management</i>)	16
2.1.2 Pelayanan Jasa (<i>Service</i>)	16
2.1.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	17
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	17
2.1.5 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	18
2.1.6 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	20
2.1.7 <i>E-Customer Satisfaction</i>	21
2.1.8 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	22
2.1.9 <i>E-Customer Loyalty</i>	22
2.1.10 <i>Mobile Banking</i>	22
2.1.11 Penelitian Terdahulu	23
2.2 Kerangka Pemikiran	32
2.3 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	38
3.2.1 Operasional Variabel	38
3.2.2 Skala Pengukuran	42
3.3 Tahapan Penelitian	43
3.4 Populasi dan Sampel	45
3.4.1 Populasi	45
3.4.2 Sampel	46
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	47

3.5.1 Pengumpulan Data	47
3.5.2 Sumber Data.....	48
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.6.1 Uji Validitas	48
3.6.2 Uji Reliabilitas	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	52
3.7.1 Analisis Deskriptif	52
3.7.2 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	54
3.7.3 <i>Goodness-of-Fit</i>	57
3.7.4 Uji Hipotesis.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Karakteristik Responden	60
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	64
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	64
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan BCA Mobile	66
4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan BCA Mobile Dalam Seminggu (7 Hari).....	66
4.2 Hasil Penelitian	68
4.2.1 Analisis Deskriptif	68
4.2.2 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	85

4.2.3 Uji <i>Goodness of Fit</i>	93
4.2.4 Uji Hipotesis.....	94
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran.....	106
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	106
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	114