

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1 Aspek Praktis	15
1.5.2 Aspek Akademis	16
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16
BAB II	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.3 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	21
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	24
2.1.5 Kepuasan Nasabah	26
2.1.6 Loyalitas Nasabah.....	29
2.1.7 Penelitian Terdahulu	29
2.2 Kerangka Pemikiran	36
2.3 Hipotesis Penelitian	38
BAB III.....	43
METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Operasional Variabel	44
3.3 Tahapan penelitian.....	46

3.4	Populasi dan Sampel.....	48
3.4.1	Populasi.....	48
3.4.2	Sampel	48
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	49
3.5.1	Sumber Data	50
3.6	Teknik Analisis Data.....	51
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	51
3.6.2	Teknik Analisis Multivariat.....	53
3.6.3	Structural Equation Model (SEM).....	53
3.6.4	Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model Analysis</i>).....	55
3.6.5	Uji Model Struktural (<i>Inner Model Analysis</i>).....	56
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Karakteristik Responden.....	59
4.1.1.	Screening Question.....	59
4.1.2.	Profil Responden.....	60
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Saat ini.....	61
4.1.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	62
4.2	Hasil Penelitian	63
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	64
4.2.1.1	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Interface Design</i>	64
4.2.1.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reliability</i>	65
4.2.1.3	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Responsiveness</i>	66
4.2.1.4	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Trust</i>	67
4.2.1.5	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Personalization	68
4.2.1.6	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan	70
4.2.1.7	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas	71
4.2.2	Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	72
4.2.2.1	Convergent Validity.....	73
4.2.2.2	Discriminant Validity	75
4.2.2.3	Uji Reliabilitas	76
4.2.3	Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	77
4.2.3.1	R Square.....	78
4.2.3.2	Effect Size f^2	79
4.2.3.3	Analisis <i>Goodness of Fit</i> (GoF).....	80
4.2.3.4	Pengujian Hipotesis (<i>Path Coefficient</i>).....	81
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	84
BAB V	93
KESIMPULAN DAN SARAN	93

5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Saran untuk <i>Living by Mandiri</i>	95
5.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	103