

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	<b>7</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir</b> .....	<b>8</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1 Teori-Teori dan Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>10</b>
2.1.1. Manajamen .....	10
2.1.2. Manajamen Pemasaran.....	10
2.1.3. Bauran Pemasaran (Marketing Mix) .....	11
2.1.4. Digital Marketing .....	13
2.1.5. Consumer Behaviour .....	13
2.1.6. Sikap Konsumen.....	14

2.1.7. Pengalaman Konsumen .....	14
2.1.8. Digital Skill .....	14
2.1.9. Mobile Banking .....	15
<b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>16</b>
<b>2.3 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>28</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
<b>s .....</b>	<b>30</b>
<b>3.1 Karakteristik Penelitian.....</b>	<b>30</b>
<b>3.2 Operasional Variabel .....</b>	<b>31</b>
<b>3.3 Skala Pengukuran .....</b>	<b>36</b>
<b>3.4 Tahapan Penelitian.....</b>	<b>37</b>
<b>3.5 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>38</b>
<b>3.5.1 Populasi .....</b>	<b>38</b>
<b>3.5.2 Sampel .....</b>	<b>38</b>
<b>3.6 Pengumpulan Data .....</b>	<b>40</b>
<b>3.6.1 Jenis Data .....</b>	<b>40</b>
<b>3.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>41</b>
<b>3.7 Uji Validitas dan Reabilitas.....</b>	<b>42</b>
<b>3.7.1 Validitas.....</b>	<b>42</b>
<b>3.7.2 Realibitas .....</b>	<b>45</b>
<b>3.8 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>66</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>66</b>

<b>5.2.1 Saran Praktis .....</b>	<b>66</b>
<b>5.2.2 Saran Akademik.....</b>	<b>66</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>