

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan PT Bank Central Asia Tbk.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan	3
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	3
1.1.4 BCA Mobile	4
1.2 Latar Belakang	5
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.5.1 Manfaat Teoritis	14
1.5.2 Manfaat Praktis	15
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17

2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Pemasaran	17
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 <i>Online Customer Rating</i>	19
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	22
2.1.5 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
2.3 Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Operasional Variabel.....	43
3.2.1 Skala Pengukuran.....	47
3.3 Tahapan Penelitian.....	47
3.4 Populasi dan Sampel	49
3.4.1 Populasi	49
3.4.2 Sampel.....	50
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	51
3.5.1 Pengumpulan Data	51
3.5.2 Sumber Data.....	51
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.6.1 Uji Validitas	52
3.6.2 Uji Reliabilitas	53
3.7 Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1 Analisis Deskriptif	54
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	55

3.7.3 Analisis Regresi Berganda	56
3.8 Uji Hipotesis	57
3.8.1 Uji Parsial (Uji T)	57
3.8.2 Uji Simultan (Uji F)	58
3.8.3 Koefisien Determinasi.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Karakteristik Responden	60
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	63
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi.....	64
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	65
4.2.2 Hasil Uji Validitas.....	71
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas	74
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	75
4.2.5 Hasil Uji Regresi Sederhana	78
4.2.6 Hasil Uji Hipotesis	79
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	80
4.3.1 Gambaran Deskriptif Variabel Kualitas Layanan pada aplikasi BCA Mobile	81
4.3.2 Gambaran Deskriptif Variabel <i>Online Customer Rating</i> pada aplikasi BCA Mobile	83
4.3.3 Gambaran Deskriptif Variabel Loyalitas Customer pada aplikasi BCA Mobile	84

4.3.4 Pengaruh E-Service Quality <i>Mobile</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan...	86
4.3.5 Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> Dalam Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Terhadap Aplikasi BCA <i>Mobile</i>	87
4.3.6 Pengaruh Simultan Antara Kualitas Layanan Dan <i>Online Customer Rating</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi BCA <i>Mobile</i>	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	100