

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Pembatasan Masalah.....	9
1.4. Perumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGA PEMIKIRAN.....	11
2.1. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.....	11
2.1.1. Manajemen Pemasaran	11
2.1.2. Manajemen Pemasaran Jasa.....	12
2.2. Undian Berhadiah.....	17
2.3. Persepsi Kualitas Layanan (<i>Perceived Service Quality</i>).....	20
2.4. Layanan <i>Mobile Banking</i>	24
2.5. Minat Menabung (<i>Intention to Save</i>).....	29
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	33

2.7.	Kerangka Pemikiran	42
2.8.	Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1.	Desain Penelitian.....	44
3.2.	Populasi dan Sampel.....	45
3.3.	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	47
3.3.1.	Variabel Dependen	47
3.3.2.	Variabel Independen.....	47
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	49
3.5.	Metoda Analisis Data.....	50
3.5.1.	Statistik Deskriptif	50
3.5.2.	Uji Instrumen.....	50
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.5.4.	Analisis Regresi Linear Berganda	60
3.5.5.	Pembuktian Hipotesis	61
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1.	Obyek Penelitian	64
4.1.1.	Profil Bank BRI Kantor Cabang Bekasi Harapan Indah	64
4.2.	Subyek Penelitian.....	66
4.3.	Lokasi MAPS Penelitian.....	67
4.4.	Gambaran Identitas Responden	67
4.4.1.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.4.2.	Identitas Responden Berdasarkan Usia	69
4.4.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
4.4.4.	Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	72
4.5.	Uji Kelayakan Data.....	73
4.5.1.	Uji Validitas	73
4.5.2.	Uji Reliabilitas	75
4.6.	Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	76

4.6.1. Variabel Undian Berhadiah	76
4.6.2. Variabel Persepsi Kualitas Layanan	78
4.6.3. Variabel Layanan <i>Mobile Banking</i>	80
4.6.4. Variabel Minat Menabung	82
4.7. Uji Asumsi Klasik	84
4.7.1. Uji Normalitas	84
4.7.2. Uji Multikolinieritas	85
4.7.3. Uji Heteroskedastisitas	87
4.7.4. Uji Linieritas	89
4.8. Analisis Uji Regresi Berganda	91
4.8.1. Uji Hipotesis Penelitian	93
4.9. Kesimpulan Hipotesis	97
4.10. Pembahasan Antar Variabel Penelitian	98
4.10.1. Pengaruh Undian Berhadiah terhadap Minat Menabung	98
4.10.2. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Minat Menabung	99
4.10.3. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Minat Menabung	100
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	103
5.1. Kesimpulan Hipotesis	103
5.2. Implikasi Teoritis	104
5.3. Saran Manajerial	105
5.4. Keterbatasan Penelitian	107
5.5. Agenda Penelitian Mendatang	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	116