

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Praktis.....	7
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	8
1.5 Batasan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Taktik Pemasaran dalam Perbankan Digital.....	10
2.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dalam Perbankan Digital.....	14
2.3 Promosi dalam Perbankan Digital	18
2.4 Kepuasan Nasabah dalam Perbankan Digital	26
2.5 Loyalitas Nasabah dalam Perbankan Digital.....	28
2.6 Pengaruh Digitalisasi terhadap Industri Perbankan.....	34
2.7 Penelitian Terdahulu	36
2.8 Pengembangan Hipotesis.....	39
2.9 Hipotesis Penelitian.....	44

2.10	Kerangka Berpikir.....	44
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Desain Penelitian.....	47
3.2	Populasi dan Sampel.....	48
3.2.1	Populasi	48
3.2.2	Sampel	49
3.3	Variabel Penelitian.....	52
3.3.1	Variabel Independen.....	54
3.3.2	Variabel Dependen.....	60
3.3.3	Variabel Mediasi	60
3.4	Jenis serta Sumber Data.....	61
3.5	Instrumen Penelitian	62
3.6	Metode Analisis Data.....	63
3.6.1	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	63
3.6.2	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		
4.1	Gambaran Umum Responden	70
4.2	Analisis Deskriptif.....	75
4.3	<i>Outer Model</i>	82
4.3.1	Validitas Konvergen.....	83
4.3.2	Validitas Diskriminan	87
4.3.3	Reliabilitas.....	90
4.4	<i>Inner Model</i>	91
4.4.1	Kolinearitas.....	93
4.4.2	Koefisien Determinasi (R^2)	94
4.4.3	Effect Size (F^2)	94
4.4.4	<i>Path Coefficient</i>	95
4.5	Pembahasan.....	98
4.5.1	Pengaruh Taktik Pemasaran terhadap Kepuasan Nasabah	98

4.5.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	99
4.5.3	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Nasabah	100
4.5.4	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		104
5.1	Kesimpulan.....	104
5.2	Saran	106
5.3	Keterbatasan Penelitian	108
5.4	Saran Penelitian yang Akan Datang	110
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN.....		115

