

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	11
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	11
1.5.2 Waktu Penelitian.....	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	13
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran Bank	13
2.1.2 Minat.....	14
2.1.2.1 Pengertian Minat	14
2.1.2.2 Dimensi Minat.....	16
2.1.3 <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM).....	17
2.1.3.1 Pengertian <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM).....	17

2.1.3.2 Dimensi <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM)	20
2.1.4 <i>Digital Bankinng dan Mobile Banking</i>	21
2.1.4.1 <i>Digital Banking</i>	21
2.1.4.2 <i>Mobile Banking</i>	21
2.1.4.3 Aplikasi DIGI sebagai Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank BJB	22
2.2 Kerangka Pemikiran	29
2.3 Hipotesis	32
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Objek Penelitian.....	33
3.1.1 Sejarah Dan Profil Perusahaan	34
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	36
3.1.2.1 Visi	36
3.1.2.2 Misi	36
3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Panumbangan	36
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.2.1 Jenis Penelitian	38
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	39
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	44
3.2.3.2 Populasi Sasaran	46
3.2.3.3 Penentuan Sampel	47
3.2.4 Model Penelitian	50
3.2.5 Teknik Analisis Data	52
3.2.6 Nilai Jenjang Interval (NJI) dan Klasifikasi Penilaian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	60
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	60
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.1.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	65

4.1.2.1 Uji Kualitas Data.....	65
4.1.2.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	67
4.1.2.3 Nilai Jenjang Interval (NJI).....	70
4.1.2.3.1 <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM) pada Aplikasi DIGI di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Panumbangan	70
4.1.2.3.2 Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi DIGI di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Panumbangan	76
4.1.2.4 Uji Statistik Deskriptif	82
4.1.2.5 Uji Asumsi Klasik	84
4.1.2.6 Regresi Linear Sederhana	88
4.1.2.7 Uji Hipotesis	89
4.2 Pembahasan	92
4.2.1 <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM) pada Aplikasi DIGI di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Panumbangan.....	92
4.2.2 Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi DIGI di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Panumbangan	94
4.2.3 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM) pada Aplikasi DIGI terhadap Minat Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Panumbangan	97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Simpulan.....	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian.....	12
2.1	Penelitian Terdahulu	24
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	39
3.2	Skala Pengukuran.....	45
3.3	Klasifikasi Penilaian untuk Setiap Indikator.....	58
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4. 5	Hasil Uji Validitas.....	65
4. 6	Hasil Uji Reliabilitas	67
4. 7	Nilai Skala Hasil <i>Transformasi</i> MSI.....	69
4. 8	Klasifikasi Penilaian untuk Setiap Indikator E-WOM.....	71
4. 9	Rekapitulasi <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WOM).....	72
4. 10	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Minat Nasabah.....	77
4. 11	Rekapitulasi Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi DIGI.....	77
4. 12	Statistik Deskriptif	83
4. 13	Hasil Uji Normalitas	85
4. 14	Uji Glejser	87
4. 15	Hasil Uji T.....	90
4. 16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	91

DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Judul	Halaman
1.1	Persentase Pengguna dan Non Pengguna Aplikasi DIGI.....	5
2.1	Kerangka Pemikiran.....	30
3.1	Logo Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk	33
3.2	Struktur Organisasi	36
3.3	Model Penelitian	50
4. 1	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4. 2	Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	62
4. 3	Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4. 4	Uji Heteroskedastisitas.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

No.Lampiran	Judul	Halaman
1	Dokumentasi Foto	109
2	Kuesioner Penelitian	110
3	Rekap Angket.....	114
4	Hasil <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	123
5	Hasil Uji Validitas.....	132
6	Hasil Uji Reliabilitas	132
7	Hasil Uji Statistik Deskriptif	132
8	Hasil Uji Normalitas	133
9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	133