

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	8
1.5.1 Lokasi Penelitian	8
1.5.2 Waktu Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	10
2. 1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran Bank	10
2.1.1.1 Pengertian manajemen pemasaran bank	10
2.1.1.2 Tujuan Pemasaran Bank.....	11
2.1.2 <i>Relationship Marketing</i>	12
2.1.2.1 Pengertian <i>Relationship Marketing</i>	12
2.1.3 <i>Social Exchange Theory</i>	14
2.1.3.1 Pengertian <i>Social Exchange Theory</i>	14
2.1.4 <i>Digital Banking</i>	15
2.1.4.1 Pengertian <i>Digital Banking</i>	15

2.1.5	<i>Customer Brand Engagement</i>	16
2.1.5.1	Pengertian <i>Customer Brand Engagement</i>	16
2.1.5.2	Peran <i>Customer Brand Engagement</i>	18
2.1.5.3	Dimensi <i>Customer Brand Engagement</i>	19
2.1.6	<i>Brand Advocacy</i>	20
2.1.6.1	Pengertian <i>Brand Advocacy</i>	20
2.1.6.2	Dimensi <i>Brand Advocacy</i>	22
2.2	Kerangka Pemikiran.....	31
2.3	Hipotesis.....	35
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN		36
3.1	Gambaran Umum Produk	36
3.1.1	Brimo	36
3.2	Objek Penelitian	36
3.3	Metode Penelitian	37
3.3.1	Jenis Penelitian	38
3.3.2	Operasionalisasi Variabel	38
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data	44
3.3.3.1	Jenis dan Sumber Data	45
3.3.3.2	Populasi Sasaran	48
3.3.3.3	Penentuan Sampel	49
3.3.4	Model Penelitian.....	51
3.3.5	Teknik Analisis Data	53
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 Generasi	61
4.1.2	Analisis Data Penelitian	63
4.1.2.1	Uji Statistik Deskriptif	63
4.1.2.2	Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel <i>Customer Brand Engagement</i>	66
4.1.2.3	Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel <i>Brand Advocacy</i> ..	74

4.1.2.4 Uji Kualitas Data.....	81
4.1.2.5 <i>Method of Succesive Interval</i>	83
4.1.2.6 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.1.2.7 Regresi Linier Sederhana	87
4.1.2.8 Uji Hipotesis (Uji T)	89
4.1.2.9 Koefisien Determinasi.....	89
4.2 Pembahasan.....	90
4.2.1 <i>Customer Brand Engagement</i> pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	90
4.2.2 <i>Brand Advocacy</i> Nasabah <i>Digital Banking</i> (BRImo) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	94
4.2.3 Pengaruh <i>Customer Brand Engagement</i> terhadap <i>Brand Advocacy</i> Nasabah <i>Digital Banking</i> (BRImo) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	97
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1 Simpulan	100
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Jadwal Penelitian	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 3. 2	Skala Pengukuran.....	47
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Generasi.....	62
Tabel 4. 3	Uji Statistik Deskriptif	63
Tabel 4. 4	Kriteria Penilaian	65
Tabel 4. 5	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator <i>Customer Brand Engagement</i>	67
Tabel 4. 6	Rekapitulasi <i>Customer Brand Engagement</i>	67
Tabel 4. 7	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator <i>Customer Brand Engagement</i> Secara Keseluruhan	73
Tabel 4. 8	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator <i>Brand Advocacy</i>	76
Tabel 4. 9	Rekapitulasi <i>Brand Advocacy</i>	76
Tabel 4. 10	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator <i>Brand Advocacy</i> Secara Keseluruhan.....	81
Tabel 4. 11	Uji Validitas	82
Tabel 4. 12	Uji Reliabilitas	83
Tabel 4. 13	Tabel Nilai Skala.....	84
Tabel 4. 14	Uji Normalitas	85
Tabel 4. 15	Hasil Scatterplot.....	86
Tabel 4. 16	Hasil Metode Glejser	87
Tabel 4. 17	Regresi Linier Sederhana	88
Tabel 4. 18	Koefisien Determinasi.....	89

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 1. 1	Pra-survei Pengguna BRImo	5
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3. 1	Model Penelitian	52
Gambar 4. 1	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4. 2	Diagram Karakteristik Reponden Berdasarkan Generasi.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2	Rekap Angket	110
Lampiran 3	Hasil Transformasi <i>Method of Succesive Interval</i>	112
Lampiran 4	Hasil Uji Statistik Deskriptif	116
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas	117
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas	117
Lampiran 7	Hasil Uji Normalitas	118
Lampiran 8	Hasil Scatterplot	118
Lampiran 9	Hasil Metode Glejser	119
Lampiran 10	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	119
Lampiran 11	Hasil Uji T	119
Lampiran 12	Hasil Koefisien Determinasi.....	119