

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	i
KATA PENGANTAR	ii
<i>ABSTRACT</i>.....	v
ABSTRACK.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	11
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	11
1.5.1 Lokasi Penelitian	11
1.5.2 Jadwal Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	13
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	13

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.1.1.2 Tujuan Pemasaran	14
2.1.1.3 Strategi Pemasaran.....	14
2.1.2 Digitalisasi Perbankan.....	17
2.1.2.1 Pengertian Digitalisasi Perbankan	17
2.1.2.2 Tujuan Digitalisasi Perbankan	18
2.1.2.3 Manfaat Digitalisasi.....	19
2.1.2.4 Indikator dan Dimensi Digitalisasi Perbankan	20
2.1.2.5 Technology Acceptance Model (TAM)	23
2.1.2.6 Faktor <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	24
2.1.3 Loyalitas Nasabah	28
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Nasabah.....	28
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	29
2.1.3.3 Indikator dan dimensi Loyalitas Nasabah.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	44
2.4 Hipotesis.....	48
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	49
3.1 Objek Penelitian.....	49
3.1.1 Aplikasi BRIMO	49
3.2 Metode Penelitian	50
3.2.1 Jenis Penelitian	51
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	53
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.2.4 Jenis dan Sumber Data.....	61

3.2.5 Populasi Sasaran	63
3.2.6 Penentuan Sampel.....	64
3.2.7 Teknik Sampling	66
3.3 Model Penelitian	66
3.4 Teknik Analisis Data	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Hasil Penelitian	77
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	77
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
4.1.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Keaktifan Nasabah	79
4.1.2 Analisa Data Penelitian.....	80
4.1.2.1 Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Digitalisasi Perbankan(X).....	80
4.1.2.2 Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Loyalitas Nasabah(Y).....	88
4.1.2.3 Uji Statistik Deskriptif.....	94
4.1.2.4 Uji Kualitas Data	96
4.1.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	100
4.1.2.6 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	105
4.1.2.7 Uji Hipotesis (Uji T)	108
4.1.2.8 Uji Koefisien Determinasi	108
4.2 Pembahasan	110

4.2.1 Digitalisasi Perbankan pada Nasabah Pengguna Aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna.....	110
4.2.2 Loyalitas Nasabah pada Nasabah Pengguna Aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna.....	112
4.2.3 Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Nasabah Pengguna Aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna.....	116
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	124
5.1 Simpulan.....	124
5.2 Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	131
BIODATA PENULIS.....	148