

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi SeaBank.....	5
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Identifikasi Masalah	22
1.4 Tujuan Penelitian.....	22
1.5 Kegunaan Penelitian.....	23
1.5.1 Kegunaan Teoritis	23
1.5.2 Kegunaan Praktis	23
1.6 Waktu Dan Periode Penelitian	24
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Landasan Teori	25
2.1.1 Digital Marketing.....	25
2.1.2 Bank	25
2.1.3 Bank Digital.....	26
2.1.4 <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan)	26
2.1.4.1 Faktor <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan).....	27
2.1.4.2 Dimensi <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan).....	28
2.1.5 <i>Perceived Value</i> (Nilai yang dirasakan)	29
2.1.5.1 Dimensi <i>Perceived Value</i> (Nilai yang dirasakan).....	29
2.1.6 <i>Customer Engagement</i> (Keterlibatan Pelanggan).....	30
2.1.7 <i>Customer Trust</i> (Kepercayaan Pelanggan)	31
2.1.7.1 Dimensi <i>Customer Trust</i> (Kepercayaan Pelanggan)	31

2.2	Peneliti Terdahulu	32
2.2.1	Skripsi Peneliti Terdahulu.....	32
2.2.2	Jurnal Nasional	38
2.2.3	Jurnal Internasional.....	43
2.3	Kerangka Pemikiran.....	51
2.4	Hipotesis Penelitian.....	52
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN		54
3.1	Metode Penelitian.....	54
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	54
3.2.1	Operasional Variabel.....	54
3.1.2	Skala Pengukuran	60
3.3	Tahapan Penelitian	61
3.4	Populasi dan Sampel	62
3.4.1	Populasi.....	62
3.4.2	Sampel	62
3.4.3	Teknik Sampling	63
3.5	Teknik Pengumpulan Data	64
3.3.1	Uji Validitas	65
3.3.2	Uji Reliabilitas	68
3.6	Teknik Analisis Data	69
3.6.2	Analisis Deskriptif.....	69
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	71
3.6.3	Regresi Linier Berganda	72
3.6.4	Uji Hipotesis	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		76
4.1	Pengumpulan Data	76
4.1.1	Karakteristik Responden.....	77
4.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	81
4.2.1	Uji Validitas	81
4.2.2	Uji Reliabilitas	83
4.3	Hasil Penelitian	85
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	85
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	118

4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	123
4.3.4	Analisis Hipotesis	125
4.3.6	Hasil Penelitian dan Pembahasan	130
BAB V PENUTUP		137
5.1	Kesimpulan	137
5.2	Saran.....	139
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	139
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	141
DAFTAR PUSTAKA.....		142
LAMPIRAN.....		152