

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Objek Penelitian | 1 |
| 1.2 Latar Belakang | 1 |
| 1.3 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian | 9 |
| 2.1.1 Pemasaran | 9 |
| 2.1.2 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>) | 9 |
| 2.1.3 Perilaku Konsumen | 11 |
| 2.1.3.1 Sikap Konsumen | 11 |
| 2.1.3.2 Pengalaman Konsumen | 12 |
| 2.1.4 <i>Digital Marketing</i> | 12 |
| 2.1.5 Internet | 12 |
| 2.1.6 <i>Digital Divide</i> | 13 |
| 2.1.7 <i>Digital Skills</i> | 14 |
| 2.1.8 <i>Mobile Bangking</i> | 14 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| 3.1 Karakteristik Penelitian..... | 33 |
| 3.2 Operasional Variabel..... | 34 |
| 3.3 Tahapan Penelitian | 38 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 39 |
| 3.4.1 Populasi | 39 |
| 3.4.2 Sampel..... | 39 |
| 3.5 Pengumpulan Data | 41 |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas | 42 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 42 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 44 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 45 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 47 |
| 4.1 Demografi Responden..... | 47 |
| 4.2 Statistik Deskriptif | 50 |
| 4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel..... | 50 |
| 4.2.2 Statistik Deskriptif Indikator..... | 52 |
| 4.3 Hasil Uji Kualitas Data | 56 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 56 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 58 |
| 4.4 Hasil Uji Penelitian | 59 |
| 4.4.1 Uji Korelasi dan Kelayakan Suatu Variabel | 59 |
| 4.4.2 Proses Faktoring atau Ekstraksi | 61 |
| 4.4.3 Rotasi Faktor | 67 |
| 4.5 Pembahasan..... | 71 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 73 |
| 5.1 Kesimpulan | 73 |
| 5.2 Saran | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| LAMPIRAN | 77 |