

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Ruang Lingkup.....	14
1.7 Sistematika Penelitian	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Teori.....	16
2.1.1 Manajemen Operasional	16
2.1.3 SCM	18
2.1.4 E-CRM.....	18
2.1.5 Pengalaman Pelanggan (<i>Customer Experience</i>)	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis Penelitian	32
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34

3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Tahapan Penelitian.....	43
3.3	Populasi dan Sampel/Situasi Sosial	43
3.4.1	Populasi.....	43
3.4.2	Sampel.....	44
3.4	Pengumpulan Data dan Sumber Data	45
3.5.1	Pengumpulan Data	45
3.5.2	Sumber Data.....	45
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.6.1	Uji Validitas	46
3.6.2	Uji Reliabilitas	47
3.6	Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1	Analisis Deskriptif	48
3.7.2	<i>Structural Equation Model (SEM)</i>	49
3.7.3	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	50
3.7	Uji Hipotesis	53
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1	Pengumpulan Data	54
4.2	Karakteristik Responden.....	54
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pendidikan	55
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan E-Banking..	56
4.3	Hasil Penelitian	57
4.3.1	Analisis Deskriptif	57
4.3.2	Pengujian Outer Model	67
4.3.3	Pengujian Inner Model.....	73
4.3.4	Uji hipotesis	76
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	77
4.4.1	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif	78
4.4.2	Pengaruh <i>Communication</i> terhadap <i>Convenience</i>	83

4.4.3	Pengaruh <i>Communication</i> terhadap <i>Security/Privacy</i>	83
4.4.4	Pengaruh <i>Communication</i> terhadap <i>Service Recovery</i>	83
4.4.5	Pengaruh <i>Complaint Handling</i> terhadap <i>Convenience</i>	83
4.4.6	Pengaruh <i>Complaint Handling</i> terhadap <i>Security</i> dan <i>Privacy</i>	84
4.4.7	Pengaruh <i>Complaint Handling</i> terhadap <i>Service Recovery</i>	84
4.4.8	Pengaruh <i>Technology Adoption</i> terhadap <i>Convenience</i>	84
4.4.9	Pengaruh <i>Technology Adoption</i> terhadap <i>Convenience</i>	85
4.4.10	Pengaruh <i>Technology Adoption</i> terhadap <i>Security</i> dan <i>Privacy</i>	85
4.4.11	Pengaruh <i>Technology Adoption</i> terhadap <i>Service Recovery</i>	85
BAB V.....		87
Kesimpulan dan Saran		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN.....		93