

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	3
1.1.3 Produk dan Layanan	3
1.2 Latar Belakang.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	18
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Kegunaan Penelitian	19
1.5.1 Kegunaan Teoritis	19
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	19
1.6 Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	21
2.1.1 Pemasaran	21
2.1.2 Manajemen Pemasaran	22
2.1.3 Kepercayaan.....	22
2.1.3.1 Dimensi Kepercayaan	23
2.1.4 Kualitas Informasi	24
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Informasi.....	25
2.1.5 Kualitas Layanan Elektronik.....	26

2.1.5.1	Dimensi Kualitas Layanan Elektronik	27
2.1.6	Kepuasan Pelanggan	29
2.1.6.1	Dimensi Kepuasan Pelanggan	29
2.1.7	Loyalitas Pelanggan.....	31
2.1.7.1	Dimensi Loyalitas Pelanggan	31
2.2	Hubungan Antar Variabel	32
2.2.1	Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2.2	Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.2.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.2.4	Hubungan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.2.5	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	34
2.2.6	Hubungan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2.7	Hubungan Kualitas Informasi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Palanggan.....	35
2.2.8	Hubungan Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Loyalitas Palanggan melalui Kepuasan Palanggan	36
2.3	Penelitian Terdahulu	37
2.3.1	Ulasan Penelitian Skripsi	37
2.3.2	Ulasan Jurnal Nasional	41
2.3.3	Ulasan Jurnal Internasional	47
2.4	Kerangka Penelitian.....	53
2.5	Hipotesis Penelitian	56
2.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	56
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	58
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	59
3.2.1	Variabel Operasional	59

3.2.2	Skala Pengukuran	64
3.2.3	Tahapan Penelitian	65
3.3	Populasi dan Sampel	65
3.3.1	Populasi.....	65
3.3.2	Sampel	66
3.4	Pengumpulan Data.....	67
3.4.1	Data Primer	67
3.4.1	Data Sekunder	67
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	68
3.5.1	Uji Validitas	68
3.5.2	Uji Reliabilitas	70
3.6	Teknik Analisis Data.....	72
3.6.1	Analisis Dekriptif.....	72
3.6.2	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	73
3.7	Metode Analisa Data.....	74
3.7.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	74
3.7.2	Pengukuran Model (<i>Outler Model</i>)	75
3.7.3	Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	76
3.8	Pengujian Hipotesis	77
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Pengumpulan Data.....	78
4.2	Karakteristik Responden	78
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
4.3	Hasil Penelitian.....	80
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	80
4.3.1.1	Kepercayaan	80
4.3.1.2	Kualitas Informasi.....	84
4.3.1.3	Kualitas Pelayanan Elektronik	86
4.3.1.4	Kepuasan Pengguna	92

4.3.1.5	Loyalitas Pengguna.....	94
4.4	Analisis SEM-PLS.....	97
4.4.1	Hasil Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	98
4.4.1.1	<i>Convergent Validity</i>	99
4.4.1.2	<i>Discriminant Validity</i>	100
4.4.1.3	<i>Composite Reliability</i>	102
4.4.2	Hasil Struktural (<i>Inner Model</i>).....	103
4.4.2.1	Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>).....	104
4.4.2.2	<i>Q-square Predictive Relevance</i>	104
4.4.2.3	Uji <i>F-Square</i>	105
4.4.3	Pengujian Hipotesis.....	106
4.5	Pembahasan.....	108
4.5.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna.....	108
4.5.2	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	108
4.5.3	Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Pengguna.....	109
4.5.4	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna.....	110
4.5.5	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepuasan Pelanggan.....	110
4.5.6	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepuasan Pelanggan.....	111
4.5.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepuasan Pelanggan.....	112
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Saran.....	115
5.2.1	Saran bagi Wondr by BNI.....	115
5.2.2	Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	116
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN-LAMPIRAN		