

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
1.5.1 Lokasi Penelitian	9
1.5.2 Waktu Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 <i>Electronic Service Quality</i>	10
2.1.1.1 Pengertian <i>Electronic Service Quality</i>	10
2.1.1.2 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	12
2.1.1.3 Indikator <i>E-Service Quality</i>	13
2.1.1.4 <i>Electronic Service Quality</i> dalam dunia Perbankan	13
2.1.1.5 <i>E-Banking</i>	13
2.1.1.6 <i>Mobile Marketing</i>	15
2.1.1.7 Aplikasi BRImo.....	16
2.1.2 <i>Brand Communication</i>	18

2.1.2.1	Pengertian <i>Brand Communication</i>	18
2.1.2.2	Strategi <i>Brand Communication</i>	19
2.1.2.3	Indikator <i>Brand Communication</i>	19
2.1.3	<i>Brand Attitude</i>	20
2.1.3.1	Pengertian <i>Brand Attitude</i>	20
2.1.3.2	Indikator <i>Brand Attitude</i>	21
2.1.4	<i>Customer Satisfaction</i>	24
2.1.4.1	Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.1.4.2	Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.1.4.3	Strategi Kepuasan Pelanggan	27
2.1.5	<i>Brand Trust</i>	28
2.1.5.1	Pengertian <i>Brand Trust</i>	28
2.1.5.2	Indikator <i>Brand Trust</i>	29
2.2	Penelitian Terdahulu	31
2.3	Kerangka Pemikiran	42
2.4	Hipotesis	47

BAB 3 OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	49
3.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	49
3.1.2	Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI)	50
3.1.3	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia (BRI)	52
3.1.4	Kegiatan Usaha Bank Rakyat Indonesia (BRI)	53
3.2	Metode Penelitian	53
3.2.1	Desain Penelitian	55
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	55
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	58
3.2.3.1	Jenis Data	58
3.2.4	Penentuan Sampel	59
3.2.4.1	Populasi	59
3.2.4.2	Sampel	59

3.2.4.3	Teknik Sampling	60
3.2.5	Prosedur Pengambilan Data	60
3.3	Model Penelitian.....	62
3.4	Teknik Analisis Data	62
3.4.1	Pengembangan Model Berbasis Teori	63
3.4.2	Rancangan Analisis Data	64
3.4.3	Pengembangan Diagram	65
3.4.3.1	Konversi <i>Path</i> Dalam Diagram	66
3.4.4	Memilih Matriks <i>Input</i> dan Persamaan Model	67
3.4.5	Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi	67
3.4.6	Evaluasi Asumsi SEM.....	68
3.4.7	Evaluasi Kinerja <i>Goodness-of-Fit</i>	69
3.4.8	Uji Validitas	70
3.4.9	Pengujian Reabilitas.....	73
3.4.10	Metode <i>Successive Internal</i> (MSI).....	74
3.4.11	Evaluasi atas <i>Regretion Weight</i> Sebagai Pengujian Hipotesis	75
3.4.12	Hipotesis Statistika.....	76
3.4.13	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	78
4.1.1	Analisis Eksplanasi Responden.....	78
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
4.1.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
4.1.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	80
4.1.2	Analisis Eksplanasi Variabel.....	81
4.1.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Electronic Services Quality</i>	81
4.1.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Brand Communication</i>	84
4.1.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Brand Attitude</i>	86
4.1.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	89

4.1.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Brand Trust</i>	91
4.1.3	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	93
4.1.3.1	Uji <i>Measurement Model</i> (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	94
4.1.3.1.1	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Eksogen.....	94
4.1.3.2	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Endogen	95
4.1.3.3	Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM	98
4.1.3.3.1	Uji Normalitas	98
4.1.3.3.2	Uji Sampel	98
4.1.3.4	Evaluasi Kinerja <i>Goodness-of-fit</i>	100
4.1.3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	102
4.1.3.6	Pengujian Hipotesis	107
4.1.3.7	Intrepetasi dan Modifikasi Model	109
4.2	Pembahasan	112
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	119
5.2	Saran	120
5.2.1	Saran Bagi Praktisi.....	120
5.2.2	Saran Bagi Akademisi.....	121
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN.....		126