

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	11
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	12
1. Tujuan dari Penelitian	12
2. Kontribusi Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Pengertian Pemasaran	14
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	15
3. Pemasaran Jasa.....	16
4. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	19
a. Perilaku Keinginan untuk menggunakan (<i>Behavioral Intention to Use</i>).....	21
b. Perpektif Penggunaan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	21
c. Perpekftif Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	22
d. Sikap terhadap Pengaplikasian (<i>Attitude Toward Using</i>)	23
5. eBranch BCA	24

6. Kajian Riset Terdahulu	26
7. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	33
B. Rerangka Konseptual.....	38
C. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
B. Desain Penelitian	41
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	42
1. Definisi Variabel.....	42
2. Operasionalisasi Variabel	43
D. Pengukuran Variabel	45
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
1. Populasi Penelitian.....	46
2. Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data	48
G. Metode Analisis Data	49
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	50
2. Analisis Statistik Inferensial	50
a) Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>).....	51
b) Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	53
BAB IV Hasil dan Pembahasan	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
1. Sejarah Singkat Perusahaan	55
2. Visi, Misi dan Tata Nilai BCA.....	56
3. PT Bank Central Asia, Tbk Cabang Asemka.....	57
B. Analisis Karakteristik Profil Responden	57
1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	58
2. Deskripsi Responden Menurut Usia.....	58
3. Deskripsi Responden Menurut Pendidikan.....	58
4. Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan	60

C. Analisis Karakteristik Jawaban Responden.....	62
1. Karakteristik kuesioner berdasarkan variabel <i>Perceived Usefulness</i>	62
2. Karakteristik kuesioner berdasarkan variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	63
3. Karakteristik kuesioner berdasarkan variabel Minat Menggunakan	64
4. Karakteristik kuesioner berdasarkan variabel <i>Attitude Toward Using</i>	65
D. Metode Analisis Data	66
1. Evaluasi Measurement Model (Outer Model)	66
a) Uji <i>Validitas</i>	66
b) Uji <i>Reliabilitas</i>	73
2. Evaluasi Structural Model (<i>Inner Model</i>)	74
a) Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	74
b) Nilai <i>Predictive Relevance</i> (Q^2).....	76
3. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Hipotesis Jalur).....	77
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
BAB V Simpulan dan Saran	85
A. Simpulan	85
B. Saran.....	86
Daftar Pustaka	88
Lampiran	91