

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Penelitian Terdahulu	16
2.2. Kajian Teoritis	23
2.2.1. Pengertian Komunikasi Pemasaran.....	23
2.2.2. <i>Customer Behavior</i> (Perilaku Konsumen)	26
2.2.3. <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Konsumen).....	27
2.2.4. <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen).....	32
2.2.5. <i>New Media</i> (Media Baru) - Internet.....	35
2.2.6. Teori Khusus.....	38
2.2.6.1. <i>Internet Banking</i>	38
2.2.6.2. <i>Branchless Banking</i>	39
2.2.6.3. <i>Layanan Branchless Banking dan Disruptive Innovation</i>	41
2.2.6.4. Model Bank Led.....	42
2.2.6.5. Produk dan Layanan <i>Branchless Banking</i>	45
2.3. Kerangka Pemikiran.....	46
2.4. Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1. Paradigma Penelitian	49
3.2. Metode Penelitian	50

3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.3.1	Populasi Penelitian	50
3.3.2	Sampel Penelitian.....	51
3.4	Teknik Penarikan Sampel	53
3.5	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	54
3.5.1	Definisi Konsep.....	54
3.5.2	Operasionalisasi Konsep	54
3.6	Validitas dan Reliabilitas	56
3.6.1	Validitas	56
3.6.2	Reliabilitas	63
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.8	Teknik Analisa Data.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		72
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	72
4.1.1	Sejarah Umum PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional	72
4.1.2	Visi, Misi & Nilai-Nilai PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional.....	74
4.1.3	Digital Banking Jenius	74
4.2	Hasil Penelitian	77
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden	77
4.2.2	Hasil Penelitian Variabel X (Pengaruh <i>Customer Experience</i>)	80
4.3	Pembahasan.....	95
4.3.1	Hasil Analisa Korelasi	96
4.3.2	Hasil Koefisien Determinasi (KD).....	97
4.3.3	Analisis Regresi Linier Sederhana	99
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		101
5.1	Simpulan	101
5.2	Saran	102
5.2.1	Akademis	102
5.2.2	Praktis	102
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN.....		110