

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kontribusi Penelitian	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	10
1. Teori Pemasaran.....	10
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
3. Teori Kepuasan Pelanggan.....	12
4. Teori Sistem Aplikasi.....	18
5. Teori Sistem Informasi.....	23
6. Teori Kepercayaan	28
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Rerangka Pemikiran	38
D. Rumusan Hipotesis dan Penelitian.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	43
1. Definisi Variabel	43
2. Oprasionalisasi Variabel	43
D. Skala Pengukuran Variabel.....	46
E. Populasi dan Sample Penelitian	46
1. Populasi Penelitian	46
2. Tehnik Pengambilan Data	47
F. Sumber dan Data Tehnik.....	48
1. Sumber Data.....	49
2. Tehnik Pengambilan Data	49

G. Metode Analisa	50
1. Statistik Deskriptif	51
2. Analisa Statistik Inferensial	51
3. Pengukuran Model	52
4. Evaluasi Model Struktural.....	54
5. Evaluasi Model Struktural.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi atau Obyek Penelitian.....	58
B. Karakteristik Responden	58
1. Jenis Klamin.....	59
2. Usia	60
3. Pendidikan Akhir	60
4. Pekerjaan	61
C. Deskripsi Variabel.....	62
1. Kualitas Sistem	62
2. Kualitas Informasi.....	64
3. Kepercayaan.....	66
4. Kepuasan Nasabah	67
D. Metode Analisis Data	68
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	69
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	76
3. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	79
E. Pembahasan.....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	89