

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Pembatasan Masalah .....	9
1.4. Perumusan Masalah .....	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGA PEMIKIRAN.....</b>	<b>11</b>
2.1. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.....	11
2.1.1. Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.2. Manajemen Pemasaran Jasa.....	12
2.2. Undian Berhadiah .....	17
2.3. Persepsi Kualitas Layanan ( <i>Perceived Service Quality</i> ).....	20
2.4. Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	24
2.5. Minat Menabung ( <i>Intention to Save</i> ).....	29
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	33

2.7.	Kerangka Pemikiran .....	42
2.8.	Hipotesis Penelitian.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>44</b>
3.1.	Desain Penelitian.....	44
3.2.	Populasi dan Sampel.....	45
3.3.	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .....	47
3.3.1.	Variabel Dependen.....	47
3.3.2.	Variabel Independen.....	47
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5.	Metoda Analisis Data.....	50
3.5.1.	Statistik Deskriptif .....	50
3.5.2.	Uji Instrumen.....	50
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.5.4.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	60
3.5.5.	Pembuktian Hipotesis .....	61
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>63</b>
4.1.	Obyek Penelitian .....	64
4.1.1.	Profil Bank BRI Kantor Cabang Bekasi Harapan Indah .....	64
4.2.	Subyek Penelitian.....	66
4.3.	Lokasi MAPS Penelitian.....	67
4.4.	Gambaran Identitas Responden .....	67
4.4.1.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4.4.2.	Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	69
4.4.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
4.4.4.	Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	72
4.5.	Uji Kelayakan Data.....	73
4.5.1.	Uji Validitas .....	73
4.5.2.	Uji Reliabilitas .....	75
4.6.	Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	76

4.6.1. Variabel Undian Berhadiah .....	76
4.6.2. Variabel Persepsi Kualitas Layanan .....	78
4.6.3. Variabel Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	80
4.6.4. Variabel Minat Menabung .....	82
4.7. Uji Asumsi Klasik .....	84
4.7.1. Uji Normalitas .....	84
4.7.2. Uji Multikolinieritas.....	85
4.7.3. Uji Heteroskedastisitas .....	87
4.7.4. Uji Linieritas.....	89
4.8. Analisis Uji Regresi Berganda.....	91
4.8.1. Uji Hipotesis Penelitian.....	93
4.9. Kesimpulan Hipotesis .....	97
4.10. Pembahasan Antar Variabel Penelitian.....	98
4.10.1. Pengaruh Undian Berhadiah terhadap Minat Menabung .....	98
4.10.2. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Minat Menabung .....	99
4.10.3. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Minat Menabung .....	100
 BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....	 103
5.1. Kesimpulan Hipotesis .....	103
5.2. Implikasi Teoritis .....	104
5.3. Saran Manajerial .....	105
5.4. Keterbatasan Penelitian .....	107
5.5. Agenda Penelitian Mendatang.....	108
 DAFTAR PUSTAKA .....	 110
LAMPIRAN.....	116