

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SERTIFIKASI..... | ii |
| PENGESAHAN TESIS..... | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3. Tujuan & Kegunaan | 12 |
| 1.3.1. Tujuan dari Penelitian..... | 12 |
| 1.3.2. Kegunaan Penelitian..... | 12 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 14 |
| 2.1. Landasan Teori & Penelitian Sebelumnya..... | 14 |
| 2.1.1. <i>Theory of Planned Behavior</i> | 14 |
| 2.1.2. <i>Digital Marketing</i> | 15 |
| 2.1.3. <i>Digital Bank</i> | 17 |
| 2.1.4. <i>Interactive Communication</i> | 19 |
| 2.1.5. <i>Incentive Program</i> | 21 |
| 2.1.6. User Experience | 24 |
| 2.1.7. <i>Brand Image</i> | 25 |
| 2.1.8. <i>Bank Customer Decisions</i> | 27 |

| | | |
|--|---|----|
| 2.1.9. | Faktor Utama yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen (Nasabah) | 30 |
| 2.2. | Hubungan antara Variabel | 32 |
| 2.2.1. | Hubungan antara Brand Image dengan Interactive Communication | 32 |
| 2.2.2. | Hubungan antara <i>Incentive Program</i> dengan <i>Brand Image</i> | 33 |
| 2.2.3. | Hubungan antara <i>User Experience</i> dengan <i>Brand Image</i> | 35 |
| 2.2.4. | Hubungan antara Brand Image dengan Bank Customer Decisions | 36 |
| 2.3. | Penelitian Sebelumnya | 37 |
| 2.4. | Kerangka Pemikiran | 40 |
| 2.5. | Hipotesis untuk Penelitian | 40 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 41 |
| 3.1. | Variabel Penelitian & Definisi Operasional | 41 |
| 3.1.1. | Variabel dari Penelitian | 41 |
| 3.1.2. | Definisi Operasional | 42 |
| 3.2. | Populasi dan Sampel | 44 |
| 3.2.1. | Populasi | 44 |
| 3.2.2. | Sampel | 45 |
| 3.3. | Berbagai Jenis penelitian & Sumber Data | 46 |
| 3.3.1. | Jenis dari Penelitian | 46 |
| 3.3.2. | Sumber Data | 47 |
| 3.4. | Metode Pengumpulan Data | 47 |
| 3.4.1. | Angket | 47 |
| 3.4.2. | Studi Pustaka | 49 |
| 3.5. | Teknik Analisis Data | 49 |
| 3.5.1. | Uji Validitas | 50 |
| 3.5.2. | Reliabilitas | 52 |
| 3.5.3. | Model Struktural atau Inner | 52 |
| 3.5.4. | Pengujian Hipotesis | 52 |

| | |
|---|-----------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN | 54 |
| 4.1. Uji Validitas | 54 |
| 4.2. Uji Reliabilitas | 58 |
| 4.3. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner model</i>) dan Pengujian Hipotesis | 59 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 66 |
| 5.1. Kesimpulan | 66 |
| 5.2. Implikasi Teoritis | 67 |
| 5.3. Implikasi Manajerial | 68 |
| 5.4. Keterbatasan Penelitian | 68 |
| 5.5. Agenda Penelitian Mendatang | 69 |
| 5.6. Saran | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |
| LAMPIRAN | 75 |

FEB UNDIP