

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian	13
C. Rumusan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian	14
E. Kegunaan Penelitian.....	15
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	16
G. Penegasan Variabel	17
H. Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. Perilaku Konsumen	22
B. <i>Technology of Acceptance Model</i> (TAM).....	26
C. Loyalitas Nasabah	28

D. Persepsi Nilai Nasabah.....	36
E. <i>Corporate Social Responsibility</i>	39
F. Pemasaran Relasional.....	42
G. BYOND by BSI	45
H. Penelitian Terdahulu	48
I. Kerangka Konseptual	56
J. Hipotesis Penelitian.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	60
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	60
B. Lokasi Penelitian.....	61
C. Variabel dan Skala Pengukuran	62
D. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	63
E. Instrumen Penelitian.....	66
F. Teknik Pengumpulan Data.....	69
G. Analisis Data	70
H. Tahapan Penelitian	76
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	78
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	78
B. Deskripsi Data	83
C. Analisis Data	105
BAB V PEMBAHASAN	118
A. Pengaruh Persepsi Nilai Nasabah (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi BYOND by BSI (Y)	118
B. Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi BYOND by BSI (Y).....	121
C. Pengaruh Pemasaran Relasional (X_3) terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi BYOND by BSI (Y)	125
D. Pengaruh Persepsi Nilai Nasabah (X_1), <i>Corporate Social Responsibility</i> (X_2), dan Pemasaran Relasional (X_3) terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi BYOND by BSI (Y).....	129
BAB VI PENUTUP	132

A. Kesimpulan	132
B. Saran.....	134
DAFTAR RUJUKAN	136
LAMPIRAN-LAMPIRAN	146

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	63
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	67
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	87
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi BYOND by BSI	89
Tabel 4. 3 Frekuensi Responden Variabel Persepsi Nilai Nasabah (X_1)	91
Tabel 4. 4 Frekuensi Responden Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> (X_2)	95
Tabel 4. 5 Frekuensi Responden Variabel Pemasaran Relasional (X_3)	99
Tabel 4. 6 Frekuensi Responden Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	103
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Nilai Nasabah (X_1)	106
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> (X_2)...	106
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Pemasaran Relasional (X_3)	107
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	107
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Nilai Nasabah (X_1)	108
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> (X_2)	109
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pemasaran Relasional (X_3)	109
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	109
Tabel 4. 15 Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov-Smirnov	110
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas	111
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	113
Tabel 4. 18 Hasil Uji t	115
Tabel 4. 19 Hasil Uji F	116
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisiem Determinasi	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna <i>Smartphone</i> dan Internet di Indonesia (Persen)	1
Gambar 1. 2 Pengguna <i>Mobile Banking</i> BSI di Indonesia (Juta)	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	56
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden	83
Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden.....	84
Gambar 4. 3 Diagram Status/Pekerjaan Responden	85
Gambar 4. 4 Diagram Lama Menjadi Nasabah BSI	89
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	147
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian	153
Lampiran 3 Hasil Output SPSS 23	169
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	178
Lampiran 5 Kartu Kendali Bimbingan.....	179
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	192