

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I.....	1
I. 1 Latar Belakang	1
I. 2 Rumusan Masalah.....	9
I. 3 Tujuan Penelitian.....	9
I. 4 Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
II. 1 Kondisi Penulisan Umum	12
II. 2 Tinjauan Pustaka	13
II.2.1 Transformasi Bank: Konsep dan Implementasi Mandiri <i>Smart Branch</i>	13
II.2.2 Konsep komunikasi Nasabah	19
II.2.3 Konstruksi kepercayaan nasabah dalam konteks layanan perbankan	20
II.2.4 Transparansi dalam perbankan	21
II.2.5 Inovasi Perbankan	22
II.2.6 Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah	23
II. 3 Keaslian Penelitian	25
II. 4 Pengembangan Hipotesis	28
II.4.1 Pengaruh komunikasi terhadap transformasi bank: implementasi Mandiri <i>Smart Branch</i>	28
II.4.2 Pengaruh kepercayaan terhadap transformasi bank: implementasi Mandiri <i>Smart Branch</i>	29
II.4.3 Pengaruh transparansi terhadap transformasi bank: implementasi Mandiri <i>Smart Branch</i>	30
II.4.4 Pengaruh Inovasi terhadap transformasi bank: implementasi Mandiri <i>Smart Branch</i>	31
II.4.5 Pengaruh transformasi bank: implementasi Mandiri <i>Smart Branch</i> terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah.	32
BAB III.....	33

III. 1 Desain Penelitian	33
III. 2 Sumber Data	33
III. 3 Teknik pengumpulan data	33
III.3.1 Kuesioner	34
III.3.2 Studi Pustaka.....	34
III. 4 Populasi dan Sampel	35
III. 5 Teknik Pengambilan Sampel	36
III. 6 Definisi Operasional.....	37
III.6.1 Variabel Terikat (<i>Dependent variable</i>)	38
III.6.2 Variabel Bebas (<i>Independent variable</i>).....	39
III. 7 Teknik Analisis Data	40
III.7.1 Analisis Data Deskriptif	41
III.7.2 Analisis Inferensial	41
III.7.3 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	42
III.7.4 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	44
III. 8 Uji Hipotesis	46
III.8.1 Uji t.....	47
BAB IV.....	50
IV. 1 Karakteristik Responden	51
IV.1.1 Jenis Kelamin Responden	51
IV.1.2 Usia Responden	52
IV.1.3 Pendidikan terakhir responden.....	52
IV.1.4 Pekerjaan Responden.....	53
IV.1.5 Pengeluaran Responden.....	54
IV.1.6 Riwayat Kunjungan	55
IV.1.7 Intensitas Kunjungan	55
IV. 2 Uji Statistik Data Deskriptif.....	56
IV. 3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	60
IV.3.1 Uji Validitas Konvergensi.....	61
IV.3.2 Uji Validitas Diskriminan	65
IV.3.3 Uji Reliabilitas	68
IV. 4 Evaluasi Model Struktural (<i>inner model</i>)	70
IV.4.1 Koefisien Determinasi (<i>R-Squared</i>).....	70
IV.4.2 <i>Q-Square</i>	72
IV.4.3 <i>Path Coefficient</i>	73
IV. 5 Uji Hipotesis	75
IV.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	75



Analisis Implementasi Mandiri Smart Branch Terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Yogyakarta Kaliurang)

Alfia Dita Monica, Fani Pramuditya, S.E., M.B.A.

Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

BAB V	81
KESIMPULAN DAN SARAN	81
V. 1 Kesimpulan	81
V. 2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	95