

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pernyataan Penelitian	11
1.3.1 Pertanyaan Penelitian Bagian Kuantitatif	11
1.3.2 Pertanyaan Penelitian Bagian Kualitatif	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan	14
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Customer Value Co-Creation</i>	16
2.2 DART Sebagai Determinan Keberhasilan <i>Customer Value Co-Creation</i>	18
2.2.1 Dialog.....	18
2.2.2 Akses.....	19
2.2.3 Penilaian Resiko.....	19

2.2.4	Transparasi	20
2.3	Kepuasan Pelanggan	20
2.4	Riset Terdahulu	22
2.5	Hipotesis Penelitian.....	24

BAB 3 METODE PENELITIAN 25

3.1	Desain Penelitian.....	25
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1	DART Sisi Produsen	32
3.3.2	DART Sisi Konsumen	33
3.3.3	Kepuasan Pelanggan	34
3.4	Metode Pengumpulan Data	35
3.5	Instrumen Penelitian.....	36
3.6	Pengujian Instrumen Kuantitatif	36
3.6.1	Pra-uji Instrumen Penelitian.....	36
3.6.2	Uji Validitas	37
3.6.2.1	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil	38
3.6.3	Uji Reliabilitas	44
3.6.3.1	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	44
3.7	Metode Analisis Data	45
3.7.1	Analisis Data Kuantitatif.....	45
3.7.1.1	Analisis Kuantitatif dengan Uji Statistik Deskriptif	45
3.7.1.2	Analisis Regresi Berganda	47
3.7.1.3	Pengujian Hipotesis	48
3.7.2	Analisis Data Kualitatif.....	50
3.8	Desain Kuesioner atau Angket	51

3.9	Desain Wawancara.....	52
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Tentang Perusahaan	55
4.1.1	Jenius BTPN	56
4.1.1.1	<i>Customer Value Co-Creation</i>	61
4.2	Analisis Kuantitatif	62
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Sampel Besar	62
4.3	Hasil Uji Validitas Pada Sampel Besar.....	64
4.3.1	KMO dan Bartlett's Test.....	64
4.3.2	<i>Total Variance Explained</i>	65
4.3.3	Komponen Matrix	66
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Pada Sampel Besar	72
4.5	Analisis Deskriptif	73
4.6	Hasil Uji Asumsi Klasik	76
4.7	Analisis Inferensial.....	77
4.7.1	Koefisien Regresi	78
4.7.2	Koefisien Determinasi (R^2)	81
4.7.3	Hasil Uji Hipotesis	82
4.7	Analisi Kualitatif.....	89
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		103
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Keterbatasan Penelitian	104
5.3	Implikasi Manajerial	105
DAFTAR PUSTAKA		106
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Distribusi PDB Triwulanan Seri 2010 Atas Dasar Harga Berlaku (persen)	1
Tabel 1.2 Laju Pertumbuhan Kumulatif PDB Seri 2010 Menurut Lapangan Usaha (Persen)	2
Tabel 1.3 Perbandingan Pertumbuhan Belanja TI Sepuluh Bank Dengan Kapitalisasi Pasar Terbesar dengan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero), Tbk (BTPN)	3
Tabel 1.4 Perkiraan Belanja TI Sepuluh Bank Dengan Kapitalisasi Pasar Terbesar Dibandingkan Terhadap Pendapatan (Persen).....	4
Tabel 1.5 Perkembangan Jumlah Bank dan Kantor Bank di Indonesia (2011 - 2016).....	8
Tabel 2.1 Definisi <i>Co-Creation</i> menurut Beberapa Ahli.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional DART sisi Produsen.....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional DART sisi Konsumen	28
Tabel 3.3 Definisi Operasional <i>Mobile Banking Application Quality</i>	30
Tabel 3.4 Definisi Operasional <i>Mobile Banking Customer Service Quality</i>	31
Tabel 3.5 KMO and Barlett's test	39
Tabel 3.6 Hasil Uji <i>Component Matrix</i> Sampel Kecil	40
Tabel 3.7 Hasil Uji <i>Rotated Component Matrix</i>	42
Tabel 3.8 Hasil Uji Tes Reliabilitas Sampel Kecil	44
Tabel 4.1 Koefisien K-M-O and Bartlett's Test	64
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Total Variance Explained</i> Variabel DART	65
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Total Variance Explained</i> Variabel <i>Application Quality</i>	66
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Total Variance Explained</i> Variabel <i>Service Quality</i>	66
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Component Matrix</i>	67

Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Rotated Component Matrix</i>	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	73
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif DART sisi Produsen	74
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif dari sisi Produsen	75
Tabel 4.9a Uji Multikolinearitas (Kepuasan <i>Mobile Application</i>)	75
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	76
Tabel 4.11a Uji Multikolinearitas (Kepuasan <i>Mobile Application</i>).....	77
Tabel 4.11b Uji Multikolinearitas (Kepuasan <i>Customer Service</i>).....	77
Tabel 4.12 Koefisien Regresi Berganda Persamaan 1 (Kepuasan <i>Mobile Application</i>).....	78
Tabel 4.13 Koefisien Regresi Berganda Persamaan 2 (Kepuasan <i>Customer Service</i>).....	80
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi Persamaan 1	81
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Persamaan 2	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Langkah Penelitian degan <i>Convergent Parallel Mixed Methods</i>	25
Gambar 4.1 Nilai-Nilai Jenius BTPN	57
Gambar 4.2 Fitur-fitur Jenius BTPN	58
Gambar 4.3 Icon Berbagai Fitur Dalam Kelompok “ Pay”	59
Gambar 4.4 Icon Berbagai Fitur Dalam Kelompok “ Save”	60
Gambar 4.5 Berbagai Jenis Kartu Jenius	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Spread Sheet

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabiitas

Lampiran 4 Hasil Uji Regresi

Lampiran 5 Transkrip Wawancara Responden