



**PENGARUH AGEN *BRANCHLESS BANKING* BANK XYZ  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN  
*BRANCHLESS BANKING* BANK XYZ  
DI JABODETABEK: MELALUI PENDEKATAN AIDA**

**RIZA RAHMANU**



**SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2017**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



### *@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA\*

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis berjudul Pengaruh Agen *Branchless Banking* Bank XYZ terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Branchless Banking* Bank XYZ di JABODETABEK : melalui Pendekatan AIDA adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Oktober 2017

*Riza Rahmanu*  
NIM P056133632.52E

---

\*Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerjasama yang terkait.



### *@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## RINGKASAN

RIZA RAHMANU. Pengaruh Agen *Branchless Banking* Bank XYZ terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Branchless Banking* Bank XYZ di JABODETABEK : melalui Pendekatan AIDA. Dibimbing oleh LILIK NOOR YULIATI dan BUNASOR SANIM

Industri Perbankan di Indonesia berkembang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir, dari tahun 2012 sampai dengan Tahun 2016 asset perbankan Indonesia tumbuh 58% (Statistik Perbankan Indonesia Vol 15, No 1. Desember 2016). Namun, pelayanan perbankan di Indonesia masih bersifat eksklusif, karena belum dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat, terutama yang berdomisili jauh dari Bank. Bagi Industri Perbankan, tidaklah mudah dalam memberikan pelayanan perbankan kepada seluruh masyarakat, karena Bank harus mengeluarkan biaya yang tinggi dalam memberikan pelayanan perbankan, terutama biaya pendirian kantor dan biaya tenaga kerja. Dengan adanya peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.19/POJK.03/2014 yang dikeluarkan tahun 2014, dimana ketentuan ini memberikan kelonggaran kepada Bank di Indonesia untuk dapat melayani pelayanan perbankan kepada seluruh masyarakat tanpa harus mendirikan kantor (*branchless banking*), maka Bank dapat bekerjasama dengan agen yang telah memiliki usaha sebelumnya untuk menjadi wakil *representative* dari Bank dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan perbankan yang dapat dilakukan oleh agen *branchless banking* adalah pembukaan tabungan *basic saving account*, kredit mikro, dan produk keuangan lainnya seperti asuransi mikro. Dalam praktek pelayanan perbankan melalui agen ini, Bank akan memberikan *profit sharing* kepada agen yang diajak kerjasama.

Bank XYZ sebagai salah satu Bank BUMN yang fokus pada UMKM menanggapi positif peraturan OJK tersebut, Bank XYZ bekerjasama dengan agen *branchless banking* untuk dapat melayani seluruh masyarakat, terutama masyarakat yang berdomisili jauh dari Bank. Pada posisi April 2017, Bank XYZ telah memiliki 100.311 agen *branchless banking* yang tersebar di seluruh Indonesia, namun yang menjadi permasalahan adalah tidak seluruh agen aktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tercatat hanya 66.344 agen yang aktif dalam memberikan pelayanan perbankan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh agen *branchless banking* Bank XYZ terhadap keputusan penggunaan layanan *branchless banking* Bank XYZ melalui pendekatan teori AIDA. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisis apakah persepsi nasabah Bank XYZ terhadap agen *branchless banking* Bank XYZ berpengaruh terhadap *awareness, interest, desire* dan *action* nasabah Bank XYZ pada layanan *branchless banking* Bank XYZ. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan Bank XYZ dalam menyusun strategi peningkatan transaksi agen *branchless banking* Bank XYZ, menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan dapat mengembangkan wawasan peneliti mengenai *branchless banking*. Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah responden yang digunakan adalah nasabah Bank XYZ yang tinggal dekat dengan agen *branchless banking* yang berada di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (JABODETABEK).

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Kata kunci: AIDA, *branchless banking*, *customer response index*, SEM.

Teknik pengambilan contoh dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menetapkan daerah pengambilan *sample* yaitu di JABODETABEK. Jumlah responden yang diambil sebanyak 340 responden dimana 180 responden merupakan pengguna agen *branchless banking* Bank XYZ dan 160 responden yang sudah memahami layanan *branchless banking* namun bukan pengguna agen *branchless banking* Bank XYZ. Penelitian dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder, data primer diperoleh dengan menggunakan kuisisioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan keuangan Bank XYZ. Teknik analisis data akan menggunakan *structural equation model* (SEM) diolah dengan menggunakan software LISREL 8.72. Variabel-variabel yang digunakan sebagai alat ukur persepsi agen *branchless banking* Bank XYZ adalah variabel *relative advantage*, *risk*, *trust*, *usefulness* dan *security* sedangkan untuk menentukan pengaruh agen *branchless banking* Bank XYZ terhadap keputusan penggunaan layanan *branchless banking* adalah variabel *awareness*, *interest*, *desire* dan *action*. Dalam penelitian ini terdapat dua model pengujian, yaitu model pengguna agen *branchless banking* Bank XYZ dan model bukan pengguna agen *branchless banking* Bank XYZ. Selain itu peneliti menggunakan perhitungan *customer response index* untuk melihat efektifitas agen *branchless banking* dalam pemasaran layanan *branchless banking* Bank XYZ.

*Output* data yang dihasilkan dari software LISREL 8.72 diuji dengan uji kecocokan model untuk melihat apakah data yang dihasilkan memiliki kecocokan yang baik terhadap model. Berdasarkan hasil uji kecocokan, baik model pengguna agen *branchless banking* Bank XYZ maupun model bukan pengguna agen *branchless banking* Bank XYZ memiliki tingkat kecocokan yang baik. Setelah dilakukan uji kecocokan model, peneliti melakukan uji validitas dan uji realibilitas dengan hasil seluruh variabel pada model pengguna agen *branchless banking* Bank XYZ dan model bukan pengguna agen *branchless banking* Bank XYZ valid dan reliabel.

Pada model pengguna agen *branchless banking* Bank XYZ dapat dilihat bahwa variabel yang paling berpengaruh secara berturut-turut adalah *trust*, *security*, *usefulness*, *risk*, dan *relative advantage* sedangkan pada model bukan pengguna agen *branchless banking* Bank XYZ variabel yang paling berpengaruh adalah *risk*, *security*, *trust*, *relative advantage* dan *usefulness*. Pada hasil penelitian juga ditemukan bahwa agen *branchless banking* Bank XYZ lebih besar pengaruhnya secara tidak langsung terhadap variabel AIDA (*awareness*, *interest*, *desire* dan *action*) dibandingkan pengaruhnya secara langsung terhadap variabel AIDA. Pada perhitungan *customer response index* (CRI) dapat dilihat bahwa nilai CRI agen *branchless banking* Bank XYZ di lima tahapan yaitu *awareness*, *comprehend*, *interest*, *intention* dan *action* memberikan nilai di atas 50% sehingga dapat dikatakan bahwa agen *branchless banking* Bank XYZ efektif dalam melakukan pemasaran *branchless banking* Bank XYZ.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## SUMMARY

**RIZA RAHMANU.** The Effect of Branchless Banking Agen Bank XYZ in the Decision of the Use of Branchless Banking Service of Bank XYZ in JABODETABEK : Through AIDA Approach. Supervised by LILIK NOOR YULIATI and BUNASOR SANIM

The banking industry in Indonesia is growing very rapidly in recent years, from 2012 to 2016 Indonesia's banking assets grew 58% (SPI Vol 15, No. 1 December 2016). However, banking services in Indonesia is still exclusive, because it can not be felt by the entire people in Indonesia, especially those who are domiciled away from the Bank. For the banking industry, it is not easy to provide banking services to the entire people, because the Bank must pay high fees in providing banking services, especially the cost of establishing office and labor costs. With the regulation of the Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.19 / POJK.03 / 2014 issued in 2014, this provision allows Banks in Indonesia to be able to serve banking services to the whole community without having to establish a branchless banking office The Bank may cooperate with an agent who has had a previous business to become a representative representative of the Bank in providing services to the public. Banking services that can be done by branchless banking agents is the opening of savings account of basic saving accounts, micro credit, and other financial products such as micro insurance. In the practice of service through this agency, the Bank will provide profit sharing to the agents who are invited to cooperation.

XYZ Bank as one of the BUMN Banks that focus on MSME responded positively to the regulation of OJK, XYZ Bank cooperated with branchless banking agent to be able to serve all the society, especially people who are domiciled away from Bank. In April 2017, XYZ Bank has 100,311 branchless banking agents spread all over Indonesia, but the problem is not all agents are active in providing services to the public, only 66,344 agents are active in providing banking services.

Based on this background, the researcher intends to conduct research on the influence of Bank XYZ's branchless banking agent on the decision to use Bank XYZ's branchless banking service through AIDA theory approach. The purpose of this research is to analyze whether customer perception of Bank XYZ to the branchless banking agent of Bank XYZ affect the awareness, interest, desire and action of customer of XYZ Bank on Bank XYZ branchless banking service. The benefits of this research are expected to be taken into consideration by Bank XYZ in developing the strategy of increasing the transaction of Bank XYZ's branchless banking agent, becoming a reference for further research and developing the researcher's insight on branchless banking. The scope of this research is the respondents used are XYZ Bank customers who live close to branchless banking agents located in Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi (JABODETABEK) areas.

Sampling technique in this research using purposive sampling technique by setting the sampling area that is in JABODETABEK. The number of respondents taken as many as 340 respondents where 180 respondents are the users of branchless banking agents Bank XYZ and 160 respondents who already



understand the branchless banking service but not the user of branchless banking agent Bank XYZ. The research was conducted by using primary and secondary data, primary data obtained by using questionnaire, while secondary data obtained from financial statements of Bank XYZ. Data analysis technique will use structural equation model (SEM) processed by using software LISREL 8.72. The variables used as the measuring instrument of branchless banking agent of Bank XYZ are relative advantage, risk, trust, usefulness and security. Meanwhile, to determine the effect of branchless banking agent of Bank XYZ on the decision of using branchless banking service is the awareness, interest, desire and action variable. In this research, there are two models of testing, that is, the user model of branchless banking agent of Bank XYZ and the model is not the user of branchless banking agent of Bank XYZ, In addition, researchers used the calculation of customer response index to see the effectiveness of branchless banking agents in marketing services branchless banking Bank XYZ.

The output data generated from the LISREL 8.72 software is tested by fit model tests to see if the resulting data has a good match to the model. Based on fit model test results, both the user model of Bank XYZ's branchless banking agent and the non-user model of Bank XYZ's branchless banking agent have a good match rate. All the model fit test, the researcher tested the validity and reliability test with the result of all the variables in the branchless banking agent user model of Bank XYZ and the non-user model of Bank XYZ branchless banking agent is valid and reliable.

In the user model of branchless banking agent of Bank XYZ, it can be seen that the most influential variables are trust, security, usefulness, risk, and relative advantage, while in the non-user model of branchless banking agent Bank XYZ the most influential variables are risk, security, trust, relative advantage and usefulness. The results of the research also found that the branchless banking agent of Bank XYZ is more indirectly influencing the AIDA (awareness, interest, desire and action) variable than its direct influence on the AIDA variable. In the calculation of customer response index (CRI) can be seen that the value of CRI agent branchless banking Bank XYZ in five stages of awareness, comprehend, interest, intention and action gives value above 50% so it can be said that the branchless banking agent Bank XYZ effective in marketing branchless banking Bank XYZ.

Keyword: AIDA, branchless banking, customer response index, SEM.





© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2021  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



### @Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



**PENGARUH AGEN *BRANCHLESS BANKING* BANK XYZ  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN  
*BRANCHLESS BANKING* BANK XYZ  
DI JABODETABEK : MELALUI PENDEKATAN AIDA**

**RIZA RAHMANU**

Tesis  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen  
pada  
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2017**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



**@Hak cipta milik IPB University**

**Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis : Dr. Ir. Hartoyo, MSc.**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Tesis : Pengaruh Agen *Branchless Banking* Bank XYZ terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Branchless Banking* Bank XYZ di JABODETABEK : melalui Pendekatan AIDA

Nama : Riza Rahmanu

NIM : P056133632.52E

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Disetujui oleh  
Komisi Pembimbing



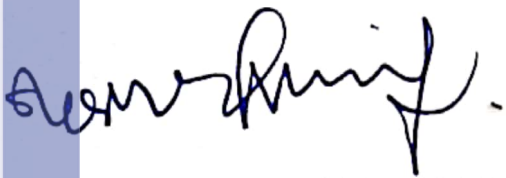
Dr Ir Lilik Noor Yulianti, MFSA  
Ketua



Prof Dr Ir Bunasor Sanim, MSc  
Anggota

Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
Manajemen dan Bisnis



Prof Dr Ir M. Syamsul Maarif, MEng



Pi. Duta Sekolah Pascasarjana

Dr Ir Eka-Intan Kumala Putri, MSi

Tanggal Ujian: 28 Oktober 2017

Tanggal Lulus: 27 NOV 2017



### @Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berjudul Pengaruh Agen *Branchless Banking* Bank XYZ terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Branchless Banking* Bank XYZ di JABODETABEK : melalui Pendekatan AIDA. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Dr Ir Lilik Noor Yuliati, MFSA dan Bapak Prof Dr Ir Bunasor Sanim, MSc selaku komisi pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama bimbingan selama penyusunan tesis
- 2) Bapak Dr Ir Hartoyo, MSc dan Ibu Dr Ir Istiqlaliyah Muflikhati, MSi selaku penguji di luar komisi yang telah memberikan masukan yang sangat bermanfaat bagi perbaikan tesis ini
- 3) Istri, kedua orang tua serta keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik
- 4) Seluruh pegawai SB IPB atas bantuan selama masa perkuliahan sampai penulisan tesis ini selesai
- 5) Rekan-rekan E52 Sekolah Bisnis IPB serta rekan-rekan lain yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu atas bantuan, doa dan dukungan yang diberikan selama masa perkuliahan hingga saat ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai referensi untuk dunia akademisi maupun usaha. Semoga Allah SWT selalu memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, Amin.

Bogor, Oktober 2017

*Riza Rahmani*



### @Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	3
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	4
Batasan Penelitian	4
2 TINJAUAN PUSTAKA	5
Kerangka Teoritis	5
Kerangka Pemikiran	12
3 METODE	13
Lokasi dan Waktu Penelitian	13
Jenis dan Sumber Data	14
Teknik Pengambilan Contoh	14
Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	14
Teknik Pengolahan dan Analisis Data	15
Teknik Analisis Data	17
4 HASIL DAN PEMBAHASAN	21
Gambaran Umum Perusahaan	21
Hasil Uji Model Pengukuran dari Model Penelitian Pengguna Agen <i>branchless banking</i> Bank XYZ	26
Hasil Uji Model Pengukuran dari Model Penelitian Bukan Pengguna Agen Branchless Banking Bank XYZ	38
Implikasi Manajerial	
5 SIMPULAN DAN SARAN	54
Simpulan	54
Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	60
RIWAYAT HIDUP	67



## DAFTAR TABEL

1	Hipotesis Penelitian Pengguna <i>Branchless Banking</i> Bank XYZ	13
2	Hipotesis Penelitian Bukan Pengguna <i>Branchless Banking</i> Bank XYZ	13
3	Daftar Nama Agen Bank XYZ	15
4	Sumber Informasi Layanan Agen <i>Branchless Banking</i>	23
5	Karakteristik Demografi Responden	24
6	Uji Kecocokan Model Pengguna	25
7	Hasil Uji Model Bukan Pengguna	26
8	Validitas dan Realibilitas <i>Relative Advantage</i> Model Pengguna	27
9	Validitas dan Realibilitas <i>Risk</i> Model Pengguna	28
10	Validitas dan Realibilitas <i>Trust</i> Model Pengguna	29
11	Validitas dan Realibilitas <i>Usefulness</i> Model Pengguna	30
12	Validitas dan Realibilitas <i>Security</i> Model Pengguna	31
13	Validitas dan Realibilitas <i>Awareness</i> Model Pengguna	32
14	Validitas dan Realibilitas <i>Interest</i> Model Pengguna	33
15	Validitas dan Realibilitas <i>Desire</i> Model Pengguna	34
16	Validitas dan Realibilitas <i>Action</i> Model Pengguna	35
17	Uji Hipotesis Model Pengguna	37
18	Validitas dan Realibilitas <i>Relative Advantage</i> Model Bukan Pengguna	40
19	Validitas dan Realibilitas <i>Risk</i> Model Bukan Pengguna	41
20	Validitas dan Realibilitas <i>Trust</i> Model Bukan Pengguna	42
21	Validitas dan Realibilitas <i>Usefulness</i> Model Bukan Pengguna	43
22	Validitas dan Realibilitas <i>Security</i> Model Bukan Pengguna	44
23	Validitas dan Realibilitas <i>Awareness</i> Model Bukan Pengguna	45
24	Validitas dan Realibilitas <i>Interest</i> Model Bukan Pengguna	46
25	Validitas dan Realibilitas <i>Desire</i> Model Bukan Pengguna	47
26	Uji Hipotesis Model Bukan Pengguna	48
27	Nilai CRI Agen <i>Branchless Banking</i> Bank XYZ	51

## DAFTAR GAMBAR

1	Perkembangan Jumlah Kantor Bank di Indonesia	2
2	Model Customer Response Index (CRI)	10
3	Kerangka Pemikiran	12
4	Model SEM Untuk Nasabah Pengguna	19
5	Model SEM Untuk Nasabah Bukan Pengguna	20
6	Diagram Lintasan <i>Relative Advantage</i> Model Pengguna	27
7	Diagram Lintasan <i>Risk</i> Model Pengguna	28
8	Diagram Lintasan <i>Trust</i> Model Pengguna	29
9	Diagram Lintasan <i>Usefulness</i> Model Pengguna	30
10	Diagram Lintasan <i>Security</i> Model Pengguna	31
11	Diagram Lintasan <i>Awareness</i> Model Pengguna	32
12	Diagram Lintasan <i>Interest</i> Model Pengguna	33
13	Diagram Lintasan <i>Desire</i> Model Pengguna	34
14	Diagram Lintasan <i>Action</i> Model Pengguna	35

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

15	<i>Standardized Loading Factor Model Pengguna</i>	36
16	Hasil T Hitung Model Pengguna	36
17	Diagram Lintasan <i>Relative Advantage</i> Model Bukan Pengguna	39
18	Diagram Lintasan <i>Risk</i> Model Bukan Pengguna	40
19	Diagram Lintasan <i>Trust</i> Model Bukan Pengguna	41
20	Diagram Lintasan <i>Usefulness</i> Model Bukan Pengguna	42
21	Diagram Lintasan <i>Security</i> Model Bukan Pengguna	43
22	Diagram Lintasan <i>Awareness</i> Model Bukan Pengguna	44
23	Diagram Lintasan <i>Interest</i> Model Bukan Pengguna	45
24	Diagram Lintasan <i>Desire</i> Model Bukan Pengguna	46
25	<i>Standardized Loading Factor Model Bukan Pengguna</i>	47
26	Hasil T Hitung Model Bukan Pengguna	48
27	CRI Agen <i>Branchless Banking</i> Bank XYZ	51

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisisioner	62
---	-------------	----



### *@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.