

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	17
2.1 Teori .....	17
2.1.1 <i>E-Loyalty</i> .....	17
2.1.2 <i>E-Satisfaction</i> .....	20
2.1.3 <i>E-Service Quality</i> .....	22

2.1.4 <i>E-Trust</i> .....	27
<b>2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis</b> .....	31
2.2.1 Kerangka Teori.....	31
2.2.2 Pengembangan Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	40
<b>3.1 Waktu dan Tempat Penelitian</b> .....	40
<b>3.2 Desain Penelitian</b> .....	40
3.2.1 Metode Penelitian .....	40
3.2.2 Jenis Data.....	41
<b>3.3 Populasi dan Sampel</b> .....	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel.....	42
<b>3.4 Pengembangan Instrumen</b> .....	44
3.4.1 Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	44
3.4.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	44
3.4.3 Variabel Mediasi ( <i>Intervening Variable</i> ).....	44
3.4.4 Variabel Indikator .....	45
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	47
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data Primer .....	47
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder.....	49
<b>3.6 Teknik Analisis Data</b> .....	49
3.6.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	50
3.6.2 Analisis <i>Inner Model</i> .....	52

3.6.3 Pengujian Hipotesis ( <i>Path Analysis</i> ).....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
4.1 Analisis Data Responden .....	55
4.2 Analisis Deskriptif .....	61
4.2.1 <i>E-Service Quality (X<sub>1</sub>)</i> .....	61
4.2.2 <i>E-Trust (X<sub>2</sub>)</i> .....	63
4.2.3 <i>E-Satisfaction (Z)</i> .....	65
4.2.4 <i>E-Loyalty (Y)</i> .....	67
4.3 Hasil Analisis Data .....	68
4.3.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	68
4.3.2 Analisis <i>Inner Model</i> .....	78
4.3.3 Pengujian Hipotesis ( <i>Path Analysis</i> ).....	82
4.4 Pembahasan .....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Implikasi.....	89
5.3 Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>

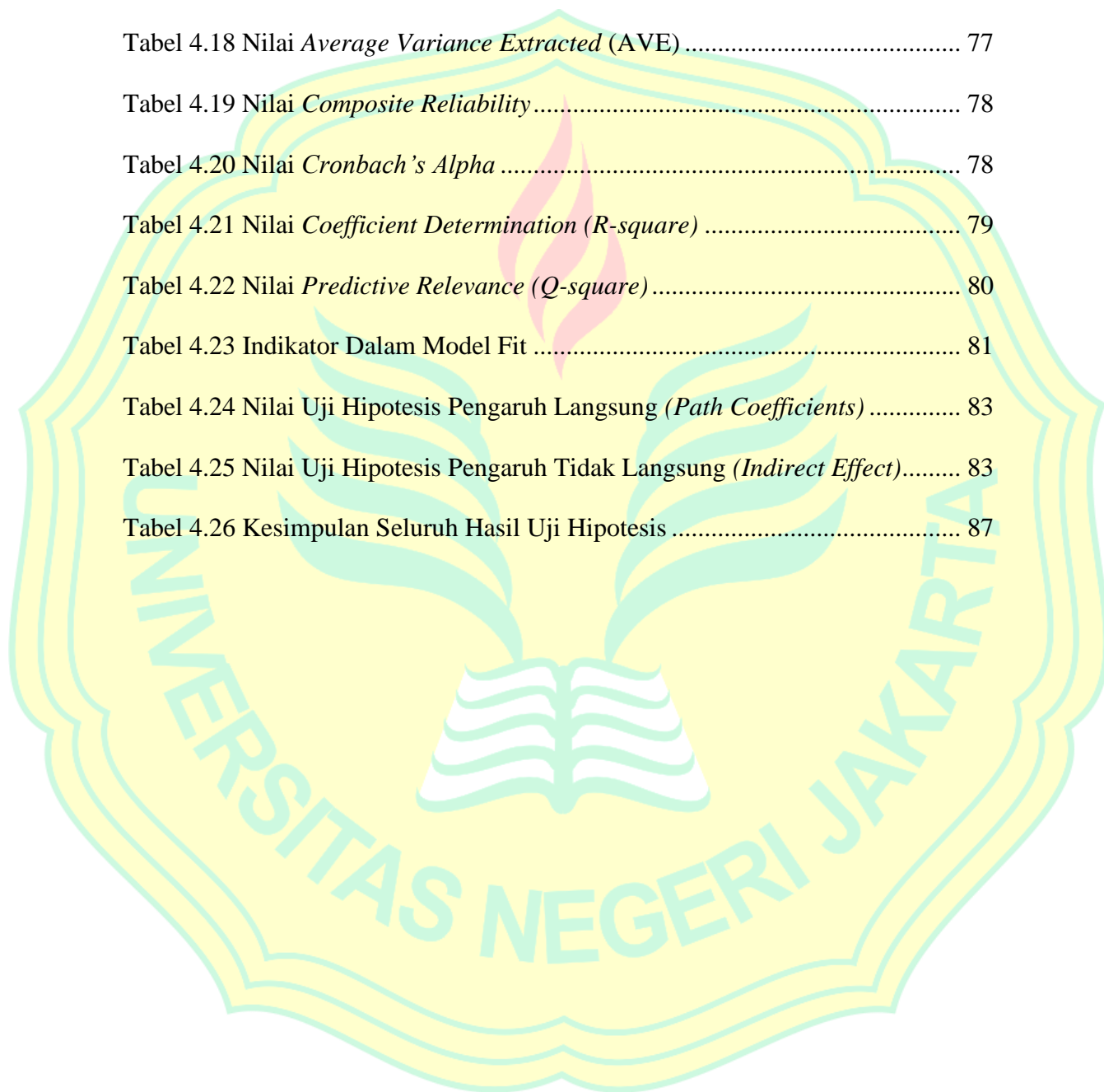
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet 2019-2020 (Q2) .....	1
Gambar 1.2 <i>Top Finance Apps by Active Users in Indonesia</i> .....	4
Gambar 1.3 <i>Top Brand Award Index</i> .....	9
Gambar 1.4 Peretasan Data Nasabah .....	11
Gambar 1.5 Keluhan Nasabah di Twitter.....	12
Gambar 2.1 Kerangka Hipotesis .....	38
Gambar 4.1 Model Kerangka Teori .....	69
Gambar 4.2 Model Setelah Modifikasi .....	72
Gambar 4.3 Model Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i> .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Nasabah di Instagram .....	5
Tabel 1.2 Keluhan Nasabah di Twitter .....	6
Tabel 1.3 <i>Rating Google Playstore</i> .....	6
Tabel 1.4 Ulasan Nasabah di <i>Google Playstore</i> .....	7
Tabel 1.5 Ulasan Nasabah di <i>Google Playstore</i> .....	8
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Skor Skala <i>Likert</i> .....	48
Tabel 4.1 Usia dan Jenis Kelamin Responden .....	56
Tabel 4.2 Domisili Responden.....	56
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	57
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	57
Tabel 4.5 Status Pernikahan Responden .....	58
Tabel 4.6 Pendapatan Responden .....	58
Tabel 4.7 Pengeluaran Responden .....	59
Tabel 4.8 Frekuensi Penggunaan M-BCA dalam Sebulan .....	59
Tabel 4.9 Analisis Data Responden Keseluruhan .....	61
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif <i>E-Service Quality (X<sub>1</sub>)</i> .....	62
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif <i>E-Trust (X<sub>2</sub>)</i> .....	64
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif <i>E-Satisfaction (Z)</i> .....	66
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif <i>E-Loyalty (Y)</i> .....	68
Tabel 4.14 Nilai <i>Outer Loading</i> Sebelum Modifikasi .....	70

Tabel 4.15 Nilai <i>Outer Loading</i> Modifikasi .....	71
Tabel 4.16 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	74
Tabel 4.17 Nilai <i>Fornell-Larcker</i> .....	76
Tabel 4.18 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	77
Tabel 4.19 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	78
Tabel 4.20 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	78
Tabel 4.21 Nilai <i>Coefficient Determination (R-square)</i> .....	79
Tabel 4.22 Nilai <i>Predictive Relevance (Q-square)</i> .....	80
Tabel 4.23 Indikator Dalam Model Fit .....	81
Tabel 4.24 Nilai Uji Hipotesis Pengaruh Langsung ( <i>Path Coefficients</i> ) .....	83
Tabel 4.25 Nilai Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ).....	83
Tabel 4.26 Kesimpulan Seluruh Hasil Uji Hipotesis .....	87



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 2 Pernyataan Kuesioner .....	106
Lampiran 3 Tabel Uji <i>Convergent Validity (Outer Loading)</i> .....	110
Lampiran 4 Tabel Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....	111
Lampiran 5 Tabel Nilai <i>Fornell-Larcker</i> .....	111
Lampiran 6 Tabel Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	112
Lampiran 7 Tabel Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	112
Lampiran 8 Tabel Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	112
Lampiran 9 Tabel Nilai <i>Coefficient Determination (R-square)</i> .....	112
Lampiran 10 Tabel Nilai <i>Predictive Relevance (Q-square)</i> .....	112
Lampiran 11 Tabel Uji Hipotesis Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ).....	113
Lampiran 12 Tabel Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> )..	113
Lampiran 13 Gambar Model Awal Seluruh Indikator .....	113
Lampiran 14 Gambar Model setelah Modifikasi dalam <i>PLS Algorithm</i> .....	114
Lampiran 15 Gambar Model dalam Menu <i>Bootstrapping</i> .....	114
Lampiran 16 Kartu Konsultasi .....	115
Lampiran 17 Form Saran dan Perbaikan Skripsi .....	116
Lampiran 18 Hasil Uji Turnitin .....	117
Lampiran 19 Surat Keterangan Judul Skripsi .....	118
Lampiran 20 Surat Keterangan Pendaftaran Ujian Skripsi .....	119