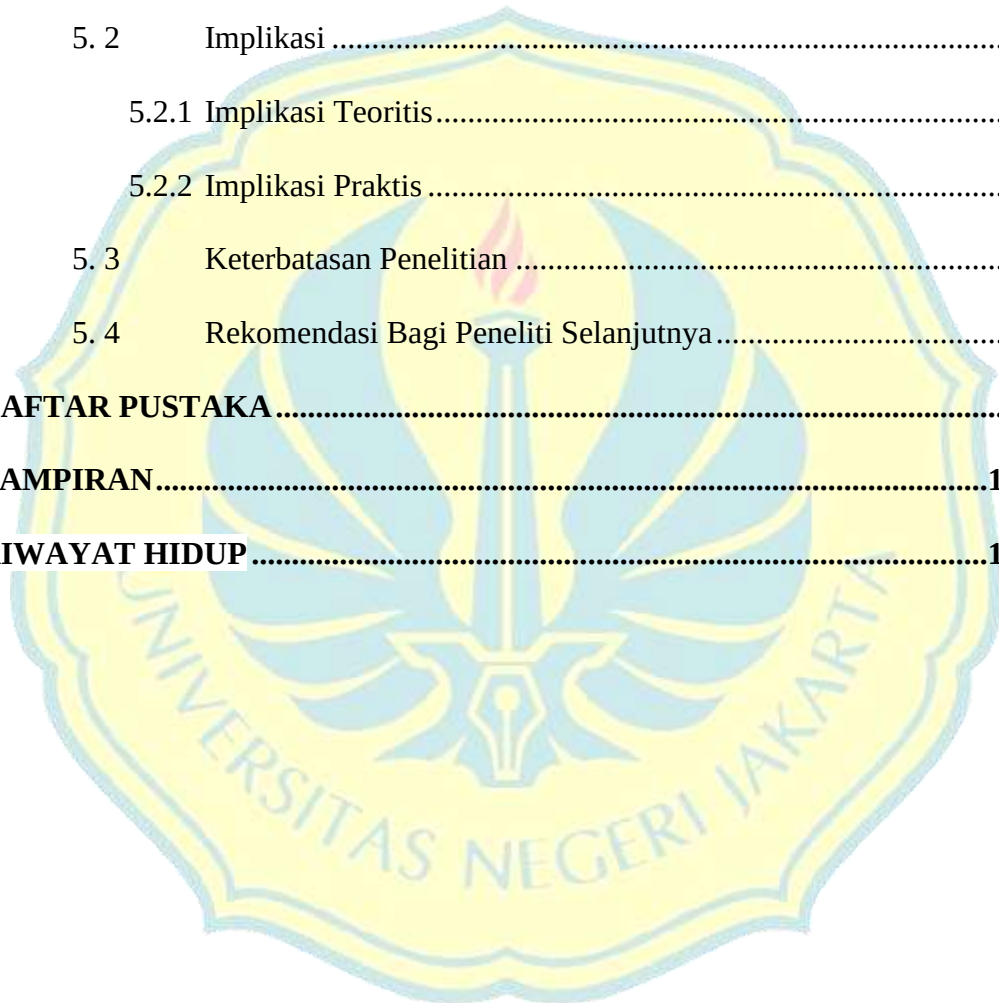


DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat teoritis.....	18
1.4.2 Manfaat praktis	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	20
2.1 Teori Pendukung.....	20
2.1.1 Pengertian <i>e-service quality</i> (X1).....	20
2.1.2 Kepuasan Nasabah (X2)	26
2.1.3 Loyalitas (Y).....	31

2.2	Penelitian Terdahulu	36
2.3	Kerangka Teori	41
2.4	Kerangka Pemikiran	43
2.5	Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
3.2	Desain penelitian	45
3.3	Populasi dan Sampel.....	46
3.4	Pengembangan instrumen.....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data	52
3.6	Teknik Analisis Data	54
3.6.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	54
3.6.2	Model struktural (inner model).....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Deskripsi Data	59
4.1.1	Deskripsi profil responden.....	59
4.1.2	Statistik Deskriptif	65
4.2	Hasil	77
4.2.1	Evaluasi model pengukuran (<i>outer model</i>).....	78
4.2.2	Evaluasi model struktural (<i>inner model</i>)	82
4.3	Pembahasan	85
4.3.1	Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap loyalitas nasabah <i>livin's</i> by mandiri	85

4.3.2 Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah livin's' by mandiri	89
BAB V.....	93
PENUTUP.....	93
5. 1 Kesimpulan	93
5. 2 Implikasi	93
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	94
5.2.2 Implikasi Praktis	94
5. 3 Keterbatasan Penelitian	96
5. 4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	105
RIWAYAT HIDUP	175



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 20217-2023.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	45
Gambar 4.1 Model Penelitian Hasil	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Award Kategori Mobile Banking	5
Tabel 1.2 Keluhan Nasabah di Instagram Tahun 2024	9
Tabel 1.3 Keluhan Pengguna di X Tahun 2024	10
Tabel 1.4 Nilai Mobile Banking Tahun 2024	12
Tabel 1.5 Ulasan Nabah di Google Play Tahun 2024	12
Tabel 1.6 Ulasan Nasabah di Google Play Store dan App Store	15
Tabel 1.7 Top Brand Index Fase 1 Tahun 2023	16
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	35
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	51
Tabel 3.2 Skala Likert	55
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan	65
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	66
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>E-Service Quality</i>	66
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>E-Service Quality</i>	71
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Nasabah	75
Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loading</i>	81
Tabel 4.11 Hasil AVE	82
Tabel 4.12 Hasil <i>Cross Loadings</i>	83

Tabel 4.13 Hasil HTMT	84
Tabel 4.14 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	84
Tabel 4.15 Hasil <i>R-Square</i>	85
Tabel 4.16 Hasil <i>F-Square</i>	86
Tabel 4.17 Hasil Uji t	87
Tabel 4.18 Hasil Rangkuman	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Data Responden.....	105
Lampiran Data Jawaban Responden	136
Lampiran Deskripsi Profil Responden	167
Lampiran Deskripsi Jawaban Responden	168
Lampiran Hasil Output SmartPLS	171
Lampiran Hasil Turnitin.....	174

