

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 <i>Literature Review</i>	15
2.1.1 <i>Security</i>	15
2.1.2 <i>Relative Advantage</i>	17
2.1.3 <i>Convenience</i>	19
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.1.5 <i>Customer Loyalty</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Teori.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
2.4.1 <i>Security dan Customer Satisfaction</i>	30
2.4.2 <i>Security dan Customer Loyalty</i>	31
2.4.3 <i>Relative Advantage dan Customer Satisfaction</i>	31

2.4.4 <i>Relative Advantage</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	32
2.4.5 <i>Convenience</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	33
2.4.6 <i>Convenience</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	33
2.4.7 <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	34
BAB III	36
METODE PENELITIAN	36
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	36
3.1.1 Waktu	36
3.1.2 Tempat Penelitian	36
3.2 Desain Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel	37
3.4. Pengembangan Instrumen	39
3.4.1 <i>Security</i>	39
3.4.2 <i>Relative Advantage</i>	40
3.4.3 <i>Convenience</i>	42
3.4.4 <i>Customer Satisfaction</i>	44
3.4.5 <i>Customer Loyalty</i>	45
3.5 Skala Pengukuran	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data	48
3.7 Teknik Analisis Data	48
3.7.1 Analisis Deskriptif	48
3.7.2 Uji Validitas	49
3.7.3 Uji Reliabilitas	49
3.7.4 Uji Kesesuaian Model	50
3.7.5 Uji Hipotesis	53
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Data	54
4.1.1 Profil Responden	54
4.1.2 Analisis Deskriptif	59
4.2 Hasil Analisis Data	69
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	70
4.2.2 Uji Kelayakan Model	72
4.2.3 Uji Hipotesis	79
4.3 Pembahasan	80
4.3.1 Pengaruh <i>Security</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	80
4.3.2 Pengaruh <i>Relative Advantage</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	82
4.3.3 Pengaruh <i>Convenience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	83

4.3.4 Pengaruh <i>Security</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	84
4.3.5 Pengaruh <i>Relative Advantage</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	86
4.3.6 Pengaruh <i>Convenience</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	87
4.3.7 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	88
BAB V	90
PENUTUP	90
5.1. Kesimpulan	90
5.2 Implikasi.....	92
5.2.1 Implikasi Teoritis	93
5.2.2 Implikasi Praktis	94
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	97
5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Transaksi Perbankan Digital di Indonesia	3
Gambar 1.2 Perbandingan Top-of-Mind Awareness Bank Digital.....	7
Gambar 2.1 Model Penelitian	29
Gambar 4.1 Full Model SEM AMOS	74
Gambar 4.2 Full Model Setelah Dimodifikasi	76



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Instrumen <i>Security</i>	39
Tabel 3.2 Instrumen <i>Relative Advantage</i>	40
Tabel 3.3 Instrumen <i>Convenience</i>	42
Tabel 3.4 Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	44
Tabel 3.5 Instrumen <i>Customer Loyalty</i>	46
Tabel 3.6 Pengukuran Skala Likert.....	47
Tabel 3.7 <i>Goodness of Fit Indices</i>	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	54
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif <i>Security</i>	60
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif <i>Relative Advantage</i>	62
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif <i>Convenience</i>	64
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	66
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif <i>Customer Loyalty</i>	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Full Model	75
Tabel 4.9 <i>Goodness of Fit Indices</i> Model Setelah Modifikasi	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing.....	111
Lampiran 3 Lembar Perbaikan SUP	112
Lampiran 4 Kartu Konsultasi.....	113
Lampiran 5 Uji Full Model AMOS.....	114
Lampiran 6 Hasil Turnitin	115
Lampiran 7 Riwayat Hidup Penulis.....	116

