

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari.....	iv
<i>Abstract</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Lingkup Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i>	9
2.2 Perbankan Elektronik.....	9
2.3 Kepercayaan	11
2.4 Konsekuen Kepercayaan	12
2.4.1 Loyalitas Perbankan Elektronik	12
2.5 Anteseden Kepercayaan.....	14
2.5.1 Keterlibatan Nasabah.....	14

2.5.2 Kehandalan	15
2.5.3 Privasi dan Keamanan	17
2.5.4 Layanan dan Dukungan Nasabah	18
2.6. Kajian Penelitian Terdahulu	19
2.7 Pengembangan Hipotesis	31
2.7.1 Pengaruh Keterlibatan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah yang Menggunakan Perbankan Elektronik	31
2.7.2 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepercayaan Nasabah yang Menggunakan Perbankan Elektronik	31
2.7.3 Pengaruh Privasi dan Keamanan Terhadap Kepercayaan Nasabah yang Menggunakan Perbankan Elektronik	32
2.7.4 Pengaruh Layanan dan Dukungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah yang Menggunakan Perbankan Elektronik	32
2.7.5 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Elektronik yang Menggunakan Perbankan Elektronik	33
2.8 Model Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Desain penelitian	34
3.2. Populasi dan Sampel.....	34
3.3. Metode Pengumpulan Data	35
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.5. Instrumen Penelitian	36
3.5.1. Jenis Instrumen.....	36
3.5.2. Definisi Operasional.....	36

3.6 Pengujian Instrumen	40
3.6.1 Uji Validitas	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.7 Metode Analisis Data	40
3.7.1 Analisis Deskriptif	40
3.7.2 Metode Analisis Data	41
3.7.2.1 <i>PLS SEM (Partial Least Squares – Structural</i>	
<i>Equation Modeling)</i>	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Hasil Pengumpulan Data	45
4.2 Profil Responden	45
4.3 Statistik Deskriptif	47
4.4 Hasil Pengujian Instrumen	51
4.4.1 Uji Validitas	51
4.4.1.1 Uji Validitas Konvergen	51
4.4.1.2 Uji Validitas Diskriminan	53
4.4.2 Uji Reliabilitas	56
4.4.3 <i>Multikolinearity</i>	56
4.5 Pengujian Hipotesis	58
4.5.1 <i>R-Square test</i>	58
4.5.2 <i>Q-Square test</i>	59
4.5.3 Koefisien Jalur	60
4.5.3.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1	61

4.5.3.2 Hasil Pengujian Hipotesis 2	61
4.5.3.3 Hasil Pengujian Hipotesis 3	62
4.5.3.4 Hasil Pengujian Hipotesis 4	62
4.5.3.5 Hasil Pengujian Hipotesis 5	62
4.6 Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2 Implikasi Manajerial	70
5.3 Kontribusi Penelitian	74
5.3.1 Kontribusi Empiris	74
5.3.2 Kontribusi Praktis	74
5.3.3 Keterbatasan Penelitian	74
5.4 Saran Penelitian	77
Daftar Pustaka.....	78
DAFTAR LAMPIRAN	83
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	83
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden	88
Lampiran 3 Deskriptif Statistik	139
Lampiran 4 Uji Analisis SmartPLS	143

MM UGM is inviting you to a scheduled Zoom meeting.

Topic: *Bimbingan Tesis Ibu Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si.,*.

Time: Sep 11, 2022 01:30 PM Jakarta

Join Zoom Meeting

<https://zoom.us/j/95679356156?pwd=YlRBTWRaclhkNlowbjRRSnZnUnMzd09>

Meeting ID: 956 7935 6156

Passcode: bimtesRKS