UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANTESEDEN DAN KONSEKUEN KEPERCAYAAN NASABAH PERBANKAN ELEKTRONIK
AMAL FITRA IRIANSAH, Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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
Abstract……..... 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 *Technology Acceptance Model* …….....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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANTESEDEN DAN KONSEKUEN KEPERCAYAAN NASABAH PERBANKAN ELEKTRONIK
AMAL FITRA IRIANSAH, Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANTESEDEN DAN KONSEKUEN KEPERCAYAAN NASABAH PERBANKAN ELEKTRONIK
AMAL FITRA IRIANSAH, Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.6 Pengujian Instrumen ……40

3.6.1 Uji Validitas …….…..... 40

3.6.2 Uji Reliabilitas ……..…..... 40

3.7 Metode Analisis Data ……..……40

3.71 Analisis Deskriptif ….……...…..... 40

3.7.2 Metode Analisis Data ……..... 41

3.7.2.1 *PLS SEM (Partial Least Squares – Structural Equation Modeling)* ……..…….…..... 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 *Multikolinearity* ……..……..... 56

4.5 Pengujian Hipotesis ……..……..…58

4.5.1 *R-Square test* ……..……..... 58

4.5.2 Q-*Square test* ……..……..... 59

4.5.3 Koefisien Jalur ……..……..……..... 60

4.5.3.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1 ……..... 61

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANTESEDEN DAN KONSEKUEN KEPERCAYAAN NASABAH PERBANKAN ELEKTRONIK
AMAL FITRA IRIANSAH, Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

ANTESEDEN DAN KONSEKUEN KEPERCAYAAN NASABAH PERBANKAN ELEKTRONIK
AMAL FITRA IRIANSAH, Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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=YlRBTWRaclhkNlowbjRRSnZnUnMzdz09

Meeting ID: 956 7935 6156

Passcode: bimtesRKS