

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	7
I.3. Tujuan Penelitian .....	8
I.4. Manfaat Penelitian .....	8
I.5. Kerangka Penulisan.....	9
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN</b> .....	<b>10</b>
II.1. Kondisi Umum.....	10
II.2. Tinjauan Pustaka.....	12
II.2.1. Kepercayaan (X1) .....	12
II.2.2. Kualitas Layanan (X2) .....	12
II.2.3. Pengalaman Pelanggan (X3).....	13
II.2.4. Loyalitas Nasabah (Y).....	14
II.3. Keaslian Penelitian .....	15
II.3.1. Penelitian Sebelumnya .....	15
II.3.2. Keaslian Penelitian.....	16
II.4. Hipotesis Penelitian .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
III.1. Desain Penelitian .....	22
III.2. Populasi .....	22
III.3. Sampel .....	22
III.4. Teknik Pengumpulan Data .....	24
III.4.1. Kuesioner .....	24
III.4.2. Studi Pustaka.....	24
III.5. Definisi Operasional Variabel .....	25
III.5.1. Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	25
III.5.2. Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	25

III.6. Teknik Analisis Data .....	26
III. 6.1. Uji Instrumen Penelitian .....	26
III. 6.2. Uji Asumsi Klasik.....	26
III. 6.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	27
III. 6.4. Uji Hipotesis .....	27
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
IV.1. <i>Pre-test</i> .....	29
IV.1.1. Uji Validitas.....	29
IV.1.2. Uji Reliabilitas .....	32
IV.2. Karakteristik Responden .....	32
IV.2.1. Jenis Kelamin Responden.....	32
IV.2.2. Usia Responden .....	33
IV.2.3. Domisili Responden .....	33
IV.2.4. Pekerjaan Responden.....	34
IV.2.5. Pendapatan Responden .....	34
IV.2.6. Kerutinan Bertransaksi .....	35
IV.3. Uji Deskriptif Statistik .....	35
IV.4. Uji Asumsi Klasik .....	37
IV.4.1. Uji Normalitas .....	37
IV.4.2. Uji Multikolinearitas.....	38
IV.4.4. Uji Heterokedastisitas.....	39
IV.5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
IV.6. Uji Hipotesis.....	41
IV.6.1. Uji Parsial (Uji t).....	41
IV.6.2. Uji Simultan (Uji F).....	42
IV.7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
IV.8. Interpretasi dan Pembahasan .....	44
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
V.1. Simpulan.....	48
V.2. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	15
Tabel 3. 1 Skor Jawaban .....	24
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan .....	30
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	30
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Pelanggan.....	31
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Pelanggan.....	31
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	32
Tabel 4. 6 Jenis Kelamin Responden .....	32
Tabel 4. 7 Usia Responden.....	33
Tabel 4. 8 Domisili Responden .....	33
Tabel 4. 9 Pekerjaan Responden .....	34
Tabel 4. 10 Pendapatan Responden .....	34
Tabel 4. 11 Kerutinan Bertransaksi per Bulan di Smartbranch Bank Mandiri .....	35
Tabel 4. 12 Hasil Uji Deskriptif Statistik.....	35
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Data .....	38
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	39
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	40
Tabel 4. 17 Hasil Uji t (Parsial) .....	41
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	43
Tabel 4. 19 Ringkasan Uji Hipotesis.....	43
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peningkatan Transaksi Digital Banking di Indonesia .....	1
Gambar 1. 2 Perolehan Laba 3 Bank Besar di Indonesia.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Hipotesis .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner .....	59
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	70
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	78
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	79