

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT	xix
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 dan Kontribusi Penelitian	6
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI & TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-S-QUAL</i>).....	11
2.1.2 Teori Kepuasan Konsumen	13
2.1.3 Teori Sustainable Reuse Intention	14
2.1.4 Perbankan seluler	15
2.2 Tinjauan Pustaka.....	16
2.3 Pengembangan Hipotesis	19
2.3.1 Pengaruh Efisiensi pada Kepuasan Konsumen	19
2.3.2 Pengaruh Pemenuhan pada Kepuasan Konsumen	20
2.3.3 Pengaruh Ketersediaan Sistem pada Kepuasan Konsumen.....	20
2.3.4 Pengaruh Privasi pada Kepuasan Konsumen.....	21
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Niat Penggunaan Kembali Secara Keberlanjutan di Masa Datang (<i>Sustainable Reuse Intention</i>).....	22

2.4 Model Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Desain Penelitian.....	25
3.1.1 Instrumen Penelitian	25
3.1.2 Metode Pengumpulan Data	26
3.1.3 Responden	27
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	28
3.2.1 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-S-QUAL</i>)	28
3.2.2 Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	32
3.2.3 Niat Penggunaan Kembali Secara Keberlanjutan di Masa Datang	33
3.2.4 Skala Tanggapan dan Pengukuran.....	34
3.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen	35
3.3.1 Uji Validitas.....	35
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.4 Metode Analisis Data.....	36
3.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	37
3.4.1.1 Uji Validitas.....	37

3.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.4.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	40
3.4.2.1 R-Square.....	40
BAB IV HASIL RISET DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Tingkat Pengembalian Data	42
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
4.2.1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	43
4.2.2. Deskripsi Usia Responden.....	43
4.2.3. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden.....	44
4.3. Hasil Uji Instrumen Riset	45
4.3.1. Hasil Uji Validitas.....	45
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
4.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	48
4.4.1. Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Profil Responden	50
4.5. Hasil Analisis SEM-PLS	52
4.5.1. Hasil Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	52
4.5.2. Hasil Uji Hipotesis Penelitian (<i>Inner Model</i>)	57

4.6. Pembahasan	63
4.6.1. Pengaruh Efisiensi Pada Kepuasan Konsumen	63
4.6.2. Pengaruh Pemenuhan Pada Kepuasan Konsumen	65
4.6.3. Pengaruh Ketersediaan Sistem Pada Kepuasan Konsumen	67
4.6.4. Pengaruh Privasi Pada Kepuasan Konsumen	69
4.6.5. Pengaruh Kepuasan Konsumen Pada Niat Penggunaan Kembali Secara Berkelanjutan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Implikasi Manajerial	74
5.3. Keterbatasan Riset	75
5.4. Saran Riset Mendatang.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Sebelas Dimensi <i>SERVQUAL</i>	12
Tabel 2. 2. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kualitas Layanan	
Elektronik	29
Tabel 3. 2. Pengukuran Variabel Kepuasan Konsumen.....	33
Tabel 3. 3. Pengukuran Variabel Niat Penggunaan Kembali Secara Keberlanjutan di	
Masa Datang.....	34
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	42
Tabel 4. 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4. 5. Hasil Uji Kelayakan Analisis Faktor	45
Tabel 4. 6. Hasil Validitas Item Pernyataan Berdasarkan Nilai <i>Factor Loading</i>	46
Tabel 4. 7. Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 8. Hasil Statistik Deskriptif	48
Tabel 4. 9. Variabel Penelitian Berdasarkan Profil Responden.....	51
Tabel 4. 10. Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4. 11. Hasil Validitas Diskriminan.....	55
Tabel 4. 12. Hasil Uji Reliabilitas	56

Tabel 4. 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 57

Tabel 4. 14. Hasil Uji Hipotesis Penelitian 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model Penelitian.....	24
Gambar 4. 1. Model Lengkap Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	88
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	98
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	99
Lampiran 4. Hasil Statistik Deskriptif	103
Lampiran 5. Hasil Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	106
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis Penelitian (<i>Inner Model</i>).....	109