

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
Abstract.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1

1.1. Latar belakang masalah	1
1.2. Rumusan masalah	10
1.4. Pertanyaan penelitian.....	11
1.4. Tujuan penelitian	12
1.5. Manfaat penelitian	13
1.5. Lingkup penelitian	14
1.7. Sistematika penelitian.....	15

BAB II LANDASAN TEORI

16

2.1. Kualitas Layanan	16
2.2. Desain Tampilan	18
2.3. Kualitas Sistem.....	19
2.4. Jaminan Keamanan.....	20
2.5. Loyalitas	21
2.6. Kajian penelitian terdahulu.....	24

2.7. Perumusan hipotesis	32
2.8. Model Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Desain penelitian	39
3.2. Definisi operasional	40
3.3. Metode pengumpulan data	42
3.4. Instrumen penelitian	45
3.5. Metode analisis data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Pengumpulan data	51
4.2 Analisis karakteristik responden	51
4.3 Hasil Uji Instrumen	59
4.4 Analisis statistika deskriptif	61
4.5 Hasil pengujian hipotesis	66
4.6 Peran variabel mediator dalam menguatkan pengaruh pada loyalitas nasabah Bima Mobile di Bank Jateng Syariah	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Implikasi manajerial	86
5.3. Implikasi untuk penelitian selanjutnya	91
Daftar Pustaka	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tabel Pertumbuhan Jumlah Pengguna dan Frekuensi Transaksi Mobile Banking di Beberapa Bank Nasional	5
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian	40
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Dalam 1 Bulan....	55
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Dalam 1 Bulan	56
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan Bank Jateng Syariah.....	56
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan <i>Mobile banking</i> di Bank Lain.....	57
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Bima Mobile Yang Dimanfaatkan	58
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Konvergen Nilai <i>Loading Factors</i>	59
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Konvergen Nilai AVE.....	60
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas diskriminan berdasar <i>cross loading</i>	60
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.14 Hasil Analisis Statistika Deskriptif terhadap Keseluruhan Data Penelitian.....	62
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis	68
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Antar Kelompok Frekuensi Penggunaan	77
Tabel 4.17 Hasil Pengujian <i>Confidence Intervals</i>	79

Tabel 4.18 Hasil Pengujian PLS MGA.....	79
Tabel 4.19 Hasil Pengujian <i>Parametric Test</i>	80
Tabel 4.20 Hasil Pengujian <i>Welch-Satterthwait Test</i>	80
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Pengaruh Variabel Mediasi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Transaksi Digital Banking di Indonesia Periode Januari 2018 – April 2023.....	2
Gambar 1.2 Perkembangan Teknologi dan Digital Banking.....	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	38
Gambar 4.1 Hasil Perhitungan Algoritma PLS-SEM	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	100
Lampiran 2: Hasil pengujian SmartPLS.....	132