

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	0
HALAMAN PERSEMBAHAN	1
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR TABEL	10
INTISARI	12
ABSTRACT	13
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Rumusan Masalah	23
1.3 Pertanyaan Penelitian	25
1.4 Tujuan Penelitian	26
1.5 Manfaat Penelitian	27
1.5.1 Manfaat Teoritis	28
1.5.2 Manfaat Praktis	28
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	29
1.7 Sistematika Penulisan	30
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	32
2.1 E-S-QUAL (<i>Electronic Service Quality</i>).....	32
2.1.1 Kemudahan Penggunaan	35
2.1.2 Efisiensi.....	36
2.1.3 Interoperabilitas	37
2.1.4 Privasi dan Keamanan	38
2.1.5 Daya Tanggap	40
2.2 BSQ (<i>Banking Service Quality</i>).....	42
2.2.1 Keterjangkauan Biaya Layanan	43
2.2.2 Portofolio Layanan.....	44
2.3 Kepuasan Konsumen.....	46
2.4 Retensi Konsumen	47

2.5	Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI IV)	49
2.6	Kajian Penelitian Terdahulu.....	51
2.7	Pengembangan Hipotesis	55
2.7.1	Pengaruh kemudahan penggunaan pada kepuasan konsumen	55
2.7.2	Pengaruh efisiensi pada kepuasan konsumen.....	56
2.7.3	Pengaruh interoperabilitas terhadap kepuasan konsumen	57
2.7.4	Pengaruh privasi dan keamanan pada kepuasan konsumen	58
2.7.5	Pengaruh daya tanggap pada kepuasan konsumen.....	59
2.7.6	Pengaruh keterjangkauan biaya layanan pada kepuasan konsumen.....	59
2.7.7	Pengaruh portofolio layanan pada kepuasan konsumen	60
2.7.8	Pengaruh kepuasan konsumen pada retensi konsumen	61
2.8	Model Penelitian	62
BAB III METODE PENELITIAN		64
3.1	Desain Penelitian.....	64
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	65
3.2.1	Kemudahan Penggunaan.....	66
3.2.2	Efisiensi.....	67
3.2.3	Interoperabilitas	67
3.2.4	Privasi dan Keamanan.....	68
3.2.5	Daya Tanggap	69
3.2.6	Keterjangkauan biaya layanan	70
3.2.7	Portofolio Layanan.....	71
3.2.8	Kepuasan Konsumen	72
3.2.9	Retensi Konsumen	72
3.3	Desain Sampel.....	73

3.3.1	Populasi dan Metode Penyampelan	73
3.3.2	Unit Sampel	75
3.3.3	Ukuran Sampel.....	76
3.3.4	Lokasi Penelitian.....	77
3.3.5	Objek Penelitian.....	77
3.4	Metode Pengumpulan Data	79
3.5	Pengujian Instrumen.....	82
3.5.1	Uji Validitas	82
3.5.2	Uji Reliabilitas	83
3.6	Metode Analisis Data.....	85
3.6.2	Menentukan spesifikasi model struktural	86
3.6.3	Menentukan spesifikasi model pengukuran.....	86
3.6.4	Proses pengumpulan data.....	88
3.6.5	Estimasi pemodelan PLS-SEM.....	88
3.6.6	Analisis model pengukuran (<i>outer model</i>).....	89
3.6.6.1	Validitas Konvergen	90
3.6.6.2	Validitas Diskriminan.....	90
3.6.6.3	Uji Reliabilitas	91
3.6.7	Analisis Model struktural (<i>inner model</i>).....	91
3.6.7.1	Uji Kolinearitas	92
3.6.7.2	Analisis Model Struktural Menggunakan Metode <i>Bootstrapping</i>	92
3.6.7.2.1	Koefisien Jalur	93
3.6.7.2.2	Koefisien Determinasi R_2	93
3.6.7.2.3	Ukuran Pengaruh f_2	94
3.6.7.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis	94
3.6.7.3	Analisis Relevansi Prediktif Q_2 menggunakan metode <i>blindfolding</i>	95
3.6.8	Evaluasi performa <i>Goodness of Fit</i> (GoF).....	96
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		98
4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	98

4.2	Hasil Uji Validitas.....	98
4.3	Hasil Uji Reliabilitas	100
4.4	Deskripsi Karakteristik Responden.....	101
4.4.1	Deskripsi Usia Responden	101
4.4.2	Deskripsi Domisili Responden	102
4.4.3	Deskripsi Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	103
4.4.4	Dekripsi Jenis Pekerjaan Responden	103
4.4.5	Deskripsi Pendapatan per Bulan Responden	104
4.4.6	Deskripsi Responden sebagai Pengguna Layanan <i>mobile banking</i>	105
4.5	Analisis Statistik Deskriptif	107
4.6	Analisis Metode Pengukuran (<i>outer model</i>)	112
4.6.1	Uji Validitas Konvergen	112
4.6.2	Uji Validitas Diskriminan	115
4.6.3	Uji Reliabilitas	117
4.7	Analisis Model Struktural (<i>inner model</i>)	118
4.7.2	Uji Kolinearitas	119
4.7.3	Analisis Koefisien Jalur	120
4.7.4	Analisis Koefisien Determinasi	121
4.7.5	Ukuran Pengaruh f_2	122
4.7.6	Hasil Pengujian Hipotesis	123
4.7.6.2	Pengujian Hipotesis 1 (Kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen)	125
4.7.6.3	Pengujian Hipotesis 2 (Efisiensi berpengaruh positif pada kepuasan konsumen)	125
4.7.6.4	Pengujian Hipotesis 3 (Interoperabilitas berpengaruh positif pada kepuasan konsumen)	126
4.7.6.5	Pengujian Hipotesis 4 (Privasi dan keamanan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen)	126
4.7.6.6	Pengujian Hipotesis 5 (Daya tanggap berpengaruh positif pada kepuasan konsumen)	127

4.7.6.7	Pengujian Hipotesis 6 (Keterjangkauan biaya layanan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen)	127
4.7.6.8	Pengujian Hipotesis 7 (Portofolio layanan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen)	128
4.7.6.9	Pengujian Hipotesis 8 (Kepuasan konsumen berpengaruh positif pada retensi konsumen)	128
4.7.7	Analisis Relevansi Prediktif Q_2 menggunakan metode <i>blindfolding</i>	129
4.8	Evaluasi Performa Model Goodness of Fit (GoF)	131
4.9	Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis	132
4.9.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan pada Kepuasan Konsumen	132
4.9.2	Pengaruh Efisiensi pada Kepuasan Konsumen	134
4.9.3	Pengaruh Interoperabilitas pada Kepuasan Konsumen	136
4.9.4	Pengaruh Privasi dan Keamanan pada Kepuasan Konsumen	137
4.9.5	Pengaruh Daya Tanggap pada Kepuasan Konsumen	140
4.9.6	Pengaruh Keterjangkauan biaya layanan pada Kepuasan Konsumen	142
4.9.7	Pengaruh Portofolio Layanan pada Kepuasan Konsumen	144
4.9.8	Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Retensi Konsumen	145
BAB V	147SIMPULAN.....	147
5.1	Simpulan	147
5.2	Implikasi Manajerial	152
5.3	Keterbatasan Penelitian	157
5.4	Saran untuk Penelitian Mendatang	158
DAFTAR PUSTAKA.....		144

LAMPIRAN.....	161
----------------------	------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tren pertumbuhan pengguna ponsel di Indonesia 2018-2023.....	14
Gambar 1.2	Pertumbuhan Nilai Transaksi Digital di Indonesia 2018-2022.....	16
Gambar 1.3	Peringkat Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024	18
Gambar 1.4	Persentase alasan penggunaan layanan <i>mobile banking</i> di Indonesia.....	19
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	63
Gambar 3.1	Proses PLS-SEM dalam Penelitian	86
Gambar 3.2	Ilustrasi Konstruk Reflektif	87
Gambar 4.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Menggunakan SMART PLS 3	113
Gambar 4.2	Hasil Pengujian Model Struktural Menggunakan <i>Metode Bootstrapping</i>	118
Gambar 4.3	Analisis Relevansi Prediktif Q_2 menggunakan metode <i>blindfolding</i>	130
Gambar 4.4	Hasil Model Penelitian Berdasarkan Peneliti.....	130

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian Penelitian Terdahulu.....	51
Tabel 3.1	Pengukuran Kemudahan Penggunaan	66
Tabel 3.2	Tabel Pengukuran Efisiensi.....	67
Tabel 3.3	Tabel Pengukuran Interoperabilitas.....	68
Tabel 3.4	Tabel Pengukuran Privasi dan Keamanan.....	69
Tabel 3.5	Tabel Pengukuran Daya Tanggap	70
Tabel 3.6	Tabel Pengukuran Keterjangkauan biaya layanan	70
Tabel 3.7	Tabel Pengukuran Portofolio Layanan.....	71
Tabel 3.8	Tabel Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	72
Tabel 3.9	Tabel Pengukuran Retensi Konsumen	73
Tabel 3.10	Tampilan Layanan <i>Mobile Banking</i>	78
Tabel 3.11	Tingkat Keandalan Berdasarkan Cronbach's Alpha (α).....	84
Tabel 3.12	Kriteria Nilai Koefisien Determinasi	94
Tabel 3.13	Kriteria Nilai Relevansi Prediktif Q^2	96
Tabel 4.1	Hasil Uji Kelayakan Analisis Faktor <i>Pilot Test</i>	99
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	100
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	102
Tabel 4.4	Deskripsi Domisili Responden	102
Tabel 4.5	Deskripsi Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	103
Tabel 4.6	Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden	104
Tabel 4.7	Deskripsi Pendapatan per Bulan.....	104
Tabel 4.8	Deskripsi Responden sebagai Pengguna Layanan <i>Mobile Banking</i>	105
Tabel 4.9	Hasil Uji Statistik Deskriptif	107
Tabel 4.10	Hasil Evaluasi Model Pengukuran Validitas Konvergen Berdasarkan <i>Outer Loadings</i>	113
Tabel 4.11	Hasil Evaluasi Model Pengukuran Validitas Konvergen Berdasarkan AVE.....	114
Tabel 4.12	Hasil Evaluasi Model Pengukuran Validitas Diskriminan	

	melalui <i>Cross Loading</i>	115
Tabel 4.13	Hasil Evaluasi Model Pengukuran Validitas Diskriminan melalui Heterotrait-Monotrait (HTMT).....	116
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	117
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Kolinearitas	119
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Koefisien Jalur (β).....	120
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	121
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Ukuran Pengaruh f_2	122
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Hipotesis	124
Tabel 4.20	Analisis Relevansi Prediktif	130
Tabel 4.21	Hasil Evaluasi Performa Model <i>Goodness of Fit</i>	131