

## DAFTAR ISI

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                         | <b>ii</b> |
| <b>BAB I.....</b>                                  | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                           | <b>1</b>  |
| 1.1    Latar Belakang .....                        | 1         |
| 1.2    Rumusan Masalah Penelitian .....            | 6         |
| 1.3    Batasan Masalah Penelitian.....             | 7         |
| 1.4    Tujuan Penelitian.....                      | 7         |
| 1.5    Kerangka Penulisan Laporan Penelitian ..... | 7         |
| <b>BAB II.....</b>                                 | <b>8</b>  |
| <b>LANDASAN TEORI.....</b>                         | <b>8</b>  |
| 2.1.    Landasan Teori .....                       | 8         |
| 2.1.1    Kondisi Umum.....                         | 8         |
| 2.1.2    Definisi E-Service Quality .....          | 9         |
| 2.1.3    E-Service dalam Mobile Banking .....      | 10        |
| 2.1.4    Sejarah Teori E-S-QUAL .....              | 11        |
| 2.1.5    Metode E-S-QUAL .....                     | 12        |
| 2.1.6    Dimensi E-S-QUAL.....                     | 14        |
| 2.2.    Peneliti Terdahulu.....                    | 16        |
| 3.1.    Metode Penelitian.....                     | 20        |
| 3.1.1.    Jenis Penelitian.....                    | 20        |
| 3.1.2.    Jenis dan Sumber Data.....               | 20        |
| 3.1.3.    Populasi dan Sampel .....                | 21        |
| 3.1.4.    Teknik dan Waktu Pengumpulan Data .....  | 23        |
| 3.1.5.    Teknik Sampling .....                    | 23        |
| 3.1.7    Definisi Operasional .....                | 24        |
| 3.2.    Metode Analisis Data .....                 | 25        |
| 3.2.1.    Uji Instrumen .....                      | 25        |
| 3.2.2.    Analisis Statistik Deskriptif .....      | 26        |



|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB IV .....                                                                                                              | 28 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN.....                                                                                                 | 28 |
| 4.1.    Gambaran Umum Penelitian .....                                                                                    | 28 |
| 4.2. Analisis Data .....                                                                                                  | 30 |
| 4.2.1. Uji Validitas .....                                                                                                | 30 |
| 4.2.2. Uji Reabilitas .....                                                                                               | 36 |
| 4.2.3. Uji Analisis Statistik Deskriptif .....                                                                            | 38 |
| 4.3 Pembahasan.....                                                                                                       | 77 |
| BAB V .....                                                                                                               | 80 |
| KESIMPULAN.....                                                                                                           | 80 |
| 5.1.    Kesimpulan.....                                                                                                   | 80 |
| 5.1.1 Tingkat E-Service Quality pada BCA Mobile oleh Generasi Z di Yogyakarta.....                                        | 80 |
| 5.1.2 Persepsi Generasi Z terhadap Sistem Layanan Elektronik BCA Mobile dalam Mendukung Aktivitas Transaksi Digital ..... | 81 |
| 5.2.    Saran.....                                                                                                        | 83 |
| 5.2.1 Saran Praktis bagi PT Bank Central Asia Tbk .....                                                                   | 83 |
| 5.2.2 Saran Akademis bagi Peneliti Selanjutnya .....                                                                      | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                                                                                       | 87 |
| LAMPIRAN.....                                                                                                             | 97 |