UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Persepsi Nasabah BCA Syariah Terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking Serta Pengaruhnya
Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah**
FITRIA MOORCY, Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

Lembar Judul i

Lembar Pengesahan ii

Lembar Pernyataan iii

Kata Pengantar iv

Daftar Isi vi

Daftar Tabel x

Daftar Gambar xi

Daftar Lampiran xii

Abstrak xiii

Abstract xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Pertanyaan Penelitian 7

1.4 Tujuan Penelitian 7

1.5 Manfaat Penelitian 8

1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian 8

1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian 8

1.6.2 Batasan Penelitian 9

1.7 Sistematika Penulisan 9

1.7.1 Bab I Pendahuluan 9

1.7.2 Bab II Tinjauan Pustaka 9

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Persepsi Nasabah BCA Syariah Terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking Serta Pengaruhnya
Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah**
FITRIA MOORCY, Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

1.7.3 Bab III Metode Penelitian 10

1.7.4 Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan 10

1.7.5 Bab V Kesimpulan, Implikasi, Keterbatasan dan Saran Penelitian Lanjutan 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11

2.1 Kajian Teoritis 11

2.1.1 *Mobile Banking* 11

2.1.2 Persepsi Konsumen 12

2.1.3 Kualitas Layanan 13

2.1.4 Kepuasan Konsumen 16

2.1.5 Loyalitas Konsumen 16

2.2 Penelitian Terdahulu 17

2.3 Kerangka dan Hipotesis Penelitian 18

2.3.1 Jaminan dan Keamanan 19

2.3.2 Kenyamanan 21

2.3.3 Efisiensi 22

2.3.4 Kemudahan Mengoperasikan 23

2.3.5 Keandalan dan Daya Tanggap 24

2.3.6 Kepuasan dan Loyalitas 26

BAB III METODE PENELITIAN 28

3.1 Lokasi dan Obyek Penelitian 28

3.2 Jenis Penelitian 28

3.3 Teknik Pengambilan Sampel 28

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Persepsi Nasabah BCA Syariah Terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking Serta Pengaruhnya
Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah**
FITRIA MOORCY, Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.4 Teknik Pengumpulan Data 29

3.5 Teknik Analisis Data 30

3.5.1 Uji Validitas 31

3.5.2 Uji Reliabilitas 33

3.5.3 Uji Multikolineritas 34

3.5.4 Analisis Deskriptif Variabel 34

3.5.5 Analisis Regresi 35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 40

4.1 Gambaran Deskriptif Responden 40

4.2 Uji Akurasi Instrumen 45

4.2.1 Uji Validitas Menggunakan Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*) 45

4.2.2 Uji Reliabilitas 53

4.3 Uji Multikolineritas 54

4.4 Analisis Deskriptif Variabel 55

4.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Jaminan dan Keamanan 55

4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kenyamanan 56

4.4.3 Analisis Deskriptif Variabel Efisiensi 56

4.4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan Mengoperasikan 57

4.4.5 Analisis Deskriptif Variabel Keandalan dan Daya Tanggap 57

4.5 Analisis Pengujian Hipotesis 58

4.6 Pembahasan 63

4.6.1 Analisis Deskriptif Variabel 63

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Persepsi Nasabah BCA Syariah Terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking Serta Pengaruhnya
Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah**
FITRIA MOORCY, Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.6.2 Analisis Pengujian Hipotesis 66

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN

DAN SARAN PENELITIAN 68

5.1 Kesimpulan 68

5.2 Implikasi Manajerial 69

5.3 Keterbatasan 72

Daftar Pustaka 74

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Persepsi Nasabah BCA Syariah Terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking Serta Pengaruhnya
Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah**
FITRIA MOORCY, Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Frekuensi Transaksi yang Dilakukan Dalam 1 (Satu) Bulan Berdasarkan Kota	5
Tabel 2.1	Definisi 5 (Lima) Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking*	15
Tabel 3.1	Skor Kuesioner	30
Tabel 4.1	Hasil Pengujian *Barlett's Test of Sphericity* dan *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO)	47
Tabel 4.2	Nilai MSA Variabel Penelitian	48
Tabel 4.3	*Total Variance Explained*	49
Tabel 4.4	*Rotated Component Matrix*	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolineritas	54
Tabel 4.7	Analisis Deskriptif Hasil Penelitian Variabel Jaminan dan Keamanan	56
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif Hasil Penelitian Variabel Kenyamanan	56
Tabel 4.9	Analisis Deskriptif Hasil Penelitian Variabel Efisiensi	57
Tabel 4.10	Analisis Deskriptif Hasil Penelitian Variabel Kemudahan Mengoperasikan	57
Tabel 4.11	Analisis Deskriptif Hasil Penelitian Variabel Keandalan dan Daya Tanggap	58
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Berganda	59
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Sederhana	63

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Persepsi Nasabah BCA Syariah Terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking Serta Pengaruhnya
Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah**
FITRIA MOORCY, Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan Frekuensi Transaksi *Mobile Banking* di 13 Bank Nasional Indonesia.....	3
Gambar 1.2	Jenis Transaksi yang Paling Sering Dilakukan dengan *Mobile Banking*.....	4
Gambar 2.1	Model Penelitian Sagib dan Zapan (2014).....	27
Gambar 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	42
Gambar 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden.....	43
Gambar 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden.....	44
Gambar 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan Responden.....	45

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Persepsi Nasabah BCA Syariah Terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking Serta Pengaruhnya
Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah**
FITRIA MOORCY, Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	80
Lampiran 2	Uji Validitas.....	84
Lampiran 3	Uji Reliabilitas.....	85
Lampiran 4	Analisis Regresi.....	87