

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	III
DAFTAR TABEL	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VII
DAFTAR LAMPIRAN	VIII
ABSTRAK	IX
ABSTRACT	X
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN	6
1.4 TUJUAN PENELITIAN	7
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	7
1.6 LINGKUP PENELITIAN	8
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN	8
BAB II. LANDASAN TEORI	10
2.1 LANDASAN TEORI	10
2.1.1 Perbankan	10
2.1.2 Mobile Banking	11
2.1.3 Kualitas Layanan Mobile Banking.....	13
2.1.4 Kepuasan Nasabah.....	17
2.1.5 Loyalitas Nasabah.....	18
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	20
2.3 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Functionality (fungsionalitas) mobile banking terhadap kepuasan.....	21
2.3.2 Pengaruh Kualitas Content (Konten).....	22
2.3.3 Pengaruh Kualitas Customer Service (layanan pelanggan).....	23
2.3.4 Pengaruh Kualitas Interface Design (desain antar muka).....	25
2.3.5 Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Nasabah	27
2.4 MODEL PENELITIAN	28
BAB III. METODE PENELITIAN	30
3.1 DESAIN PENELITIAN	30
3.2 METODA PENGUMPULAN DATA	30
3.2.1 Populasi dan Sampel.....	30
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	32
3.2.3 Teknik Pengumpulan data.....	32

3.3	DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL	32
3.3.1	<i>Kualitas Fungsional</i>	33
3.3.2	<i>Kualitas Konten</i>	33
3.3.3	<i>Kualitas Layanan Konsumen</i>	34
3.3.4	<i>Kualitas Desain antarmuka</i>	34
3.3.5	<i>Kepuasan nasabah</i>	35
3.3.6	<i>Loyalitas Nasabah</i>	35
3.4	INSTRUMEN PENELITIAN	36
3.5	PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN	37
3.5.1	<i>Uji Validitas</i>	37
3.5.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	38
3.6	METODE ANALISIS DATA	39
3.6.1	<i>Statistik Deskriptif</i>	39
3.6.2	<i>Uji Multikolonieritas</i>	39
3.6.3	<i>Pengujian Hipotesis</i>	39
3.6.3.1	Koefisien determinasi (R^2)	41
3.6.3.2	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	41
3.6.3.3	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1	DESKRIPSI DATA	44
4.1.1	<i>Deskripsi Responden Berdasarkan Data Pribadi</i>	44
4.1.2	<i>Deskripsi Responden Berdasarkan Aktivitas</i>	45
4.1.3	<i>Deskripsi Variabel Penelitian</i>	47
4.2	UJI AKURASI INSTRUMEN	49
4.2.1	<i>Uji Validitas</i>	49
4.2.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	52
4.2.3	<i>Uji Multikolinearitas</i>	53
4.3	PENGUJIAN HIPOTESIS	53
4.3.1	<i>Uji Hipotesis Satu</i>	55
4.3.2	<i>Uji Hipotesis Dua</i>	55
4.3.3	<i>Uji Hipotesis Tiga</i>	55
4.3.4	<i>Uji Hipotesis Empat</i>	56
4.3.5	<i>Uji Hipotesis Lima</i>	57
4.3.6	<i>Ringkasan Hasil Uji Hipotesis</i>	58
4.4	DISKUSI DAN PEMBAHASAN	59
4.4.1	<i>Pengaruh Kualitas Fungsionalitas Pada Kepuasan</i>	59
4.4.2	<i>Pengaruh Kualitas Konten Pada Kepuasan</i>	60
4.4.3	<i>Pengaruh Kualitas layanan konsumen Pada Kepuasan</i>	61
4.4.4	<i>Pengaruh Kualitas Desain Antarmuka Pada Kepuasan</i>	62
4.4.5	<i>Pengaruh Kualitas Kepuasan Terhadap Loyalitas</i>	63
BAB V	SIMPULAN	64
5.1	SIMPULAN	64
5.2	IMPLIKASI MANAJERIAL	65
5.3	KETERBATASAN	67
5.4	SARAN	67
DAFTAR PUSTAKA		69
DAFTAR LAMPIRAN		73
I.	LAMPIRAN KUESIONER	73

II. UJI VALIDITAS	80
III. UJI RELIABILITAS	81
IV. DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN	87
V. PENGUJIAN HIPOTESIS	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Item Pengukur Variabel Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	17
Tabel 3.1 Skor Kuesioner.....	36
Tabel 4.1 Demografi Responden	44
Tabel 4.2 Tempat Menggunakan Mobile Banking	45
Tabel 4.3 Jenis Layanan Aplikasi Mobile Banking	46
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 4.5 KMO dan Bartlett's Test.....	49
Tabel 4.6 Rotated Component Matrix.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.8 Uji Multikolonieritas.....	53
Tabel 4.9 Pengujian Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Pengguna Telepon Pintar 2013 – 2018	3
Gambar 1.2 Perkembangan Nilai Transaksi Mobile banking / SMS di Beberapa Bank di Indonesia	4
Gambar 2.1 Model Penelitian Ariff et., al	28
Gambar 2.2 Model Penelitian Lin	29
Gambar 2.3 Model Riset Penelitian	29

DAFTAR LAMPIRAN

I.	Lampiran Kuesioner.....	73
II.	Uji Validitas	80
III.	Uji Reliabilitas	81
IV.	Deskripsi Variabel Penelitian	87
V.	Pengujian Hipotesis.....	88