

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN .....	 1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Lingkup Penelitian .....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	 12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Hipotesis Penelitian.....	20
2.3 Kerangka Penelitian .....	26

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Design Penelitian .....	27
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.3 Populasi dan Sampel .....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5 Instrumen Penelitian .....	36
3.6 Uji Instrumen .....	37
3.6.1 Uji Validitas .....	37
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	39
3.7 Metode Analisis Data .....	40
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif dan Uji Perbandingan .....	40
3.7.2 Uji Normalitas.....	42
3.7.3 Uji Multikolinieritas .....	42
3.7.4 Pengujian Hipotesis .....	43
3.7.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
3.7.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Sebaran Responden .....	49
4.2 Hasil Uji Instrumen .....	54
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	54
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
4.3 Hasil Analisis Stastistika Deskriptif.....	58
4.4 Hasil Uji Perbandingan.....	64
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	67

4.5.1	Hasil Uji Normalitas Data .....	68
4.5.2	Hasil Uji Multikolinieritas .....	70
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis .....	70
4.6.1	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	71
4.6.2	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	73
4.6	Pembahasan .....	76
BAB V KESIMPULAN .....		83
5.1	Kesimpulan .....	83
5.2	Implikasi Manajerial.....	84
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	87
5.4	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA .....		87

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Instrumen Variabel Perilaku Karyawan.....	29
Tabel 3.2	Instrumen Variabel Wujud Fisik .....	30
Tabel 3.3	Instrumen Variabel Teknologi Informasi.....	31
Tabel 3.4	Instrumen Variabel Harga .....	31
Tabel 3.5	Instrumen Variabel Citra Perusahaan .....	32
Tabel 3.6	Instrumen Variabel Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	33
Tabel 3.7	Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen.....	33
Tabel 3.8	Instrumen Variabel Loyalitas Konsumen .....	34
Tabel 3.9	Skala Pengukuran Likert .....	37
Tabel 3.10	Nilai Loading Significant EFA Berdasarkan Jumlah Sampel .....	39
Tabel 4.1	Sebaran Responden Menurut Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2	Sebaran Responden Menurut Usia (Tahun) .....	50
Tabel 4.3	Sebaran Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	51
Tabel 4.4	Sebaran Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	52
Tabel 4.5	Sebaran Responden Menurut Tingkat Pendapatan.....	53
Tabel 4.6	Sebaran Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah.....	53
Tabel 4.7	Output SPSS Uji KMO dan Bartlett's Test.....	54
Tabel 4.8	Hasil MSA Test .....	55
Tabel 4.9	Hasil <i>Rotated Matrix Component</i> .....	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Statistika Crobach's Alpha.....	58
Tabel 4.11	Hasil Analisis Deskriptif Responden Bank BRI .....	59
Tabel 4.12	Hasil Analisa Deskriptif Responden Bank Mandiri .....	60
Tabel 4.13	Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Responden Bank BNI ...	62

Tabel 4.14	Rekapitulasi Uji Perbandingan dengan Metode Analisis Anova Satu Arah.....	64
Tabel 4.15	Output SPSS Hasil Uji Normalitas Model Regresi Linier Berganda .....	68
Tabel 4.16	Output SPSS Hasil Uji Normalitas Model Regresi Linier Sederhana .....	69
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinieritas pada Model Analisis Regresi Linier Berganda .....	70
Tabel 4.18	Output SPSS Uji Koefisien Determinasi Model Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
Tabel 4.19	Output SPSS Uji Statistika F Model Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
Tabel 4.20	Output SPSS Uji Statistika t Model Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
Tabel 4.21	Output SPSS Uji Koefisien Determinasi Model Analisis Regresi Linier Sederhana .....	74
Tabel 4.22	Output SPSS Uji Statistika t Model Analisis Regresi Linier Sederhana .....	75
Tabel 4.23	Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan Jumlah Aset Bank Umum Konvensional Tahun 2015 – 2019 (Jutaan Rupiah) .....	1
Gambar 1.2	Perkembangan Jumlah Aset Bank BRI, Bank Mandiri dan Bank BNI Tahun 2015 – 2019 (Jutaan Rupiah) .....	2
Gambar 1.3	Perkembangan Laba Berjalan Bank BRI, Bank Mandiri, dan Bank BNI Tahun 2015 – 2019 (Jutaan Rupiah) .....	3
Gambar 1.4	Peringkat Performa Overall Pelayanan Bank di Indonesia Termasuk Layanan Digital Tahun 2019 .....	6
Gambar 2.1	Kerangka Penelitian .....	27
Gambar 4.1	Ringkasan Hasil Penelitian .....	75
Gambar 4.2	Perkembangan Jumlah Kantor Bank Umum di Indonesia .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	93
Lampiran 2. Hasil Pengujian/Output SPSS.....	98