

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Lingkup Penelitian.....	6
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
2.1 Digitalisasi Perbankan.....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.3 Perilaku Konsumen.....	12

2.4	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	13
2.4.1	<i>Self Efficacy</i> .....	14
2.4.2	<i>Perceived Ease of Use</i> .....	15
2.4.3	<i>Perceived Usefulness</i> .....	15
2.5	<i>Service Quality (Servqual) Model</i> .....	15
2.6	<i>Continuous Improvement (IMP)</i> .....	16
2.7	Hipotesis.....	16
<b>BAB 3 METODA PENELITIAN</b> .....		<b>19</b>
3.1	Populasi dan Sampel.....	19
3.2	Jenis Data.....	20
3.2.1	Jenis Data Menurut Sifatnya.....	20
3.2.2	Jenis Data Menurut Sumbernya.....	20
3.3	Metoda Pengumpulan Data.....	21
3.4	<i>Convenience Sampling</i> .....	22
3.5	Variabel.....	23
3.6	Definisi Operasional.....	24
3.6.1	<i>Usefulness (USE)</i> .....	24
3.6.2	<i>Ease of Use (EOU)</i> .....	25
3.6.3	<i>Reliability (REL)</i> .....	25
3.6.4	<i>Security (SEC)</i> .....	26
3.6.5	<i>Responsiveness (RES)</i> .....	27
3.6.6	<i>Continuous Improvement (IMP)</i> .....	27
3.6.7	<i>Satisfaction (SAT)</i> .....	28

3.7	Kuesioner.....	29
3.8	Pengujian Instrumen.....	30
3.8.1	Uji Validitas.....	30
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.9	Pengukuran Data.....	35
3.10	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.10.1	Uji Multikolinearitas.....	36
3.10.2	Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.10.3	Uji Normalitas.....	36
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>
4.1	PT. Bank Central Asia, Tbk (BCA).....	38
4.2	Layanan Perbankan Digital BCA.....	38
4.3	Hasil Penelitian.....	42
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.3.2.1	Uji Normalitas.....	45
4.3.2.2	Uji Multikolinearitas.....	46
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.3.3	Hasil Regresi Linear Berganda.....	49
4.3.4	Uji Hipotesis.....	52
4.3.4.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	52
4.3.4.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	55
4.3.5	Analisis Korelasi Berganda.....	56

4.3.6	Uji Dominan.....	57
4.3.7	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
4.4	Pembahasan.....	58
<b>BAB 5 SIMPULAN.....</b>		<b>72</b>
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	74
5.3	Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pertanyaan Variabel <i>Perceived of Usefulness</i> .....	24
Tabel 3.2	Pertanyaan Variabel <i>Perceived of Ease of Use</i> .....	25
Tabel 3.3	Pertanyaan Variabel <i>Reliability</i> .....	26
Tabel 3.4	Pertanyaan Variabel <i>Security</i> .....	26
Tabel 3.5	Pertanyaan Variabel <i>Responsiveness</i> .....	27
Tabel 3.6	Pertanyaan Variabel <i>Continuous Improvement</i> .....	28
Tabel 3.7	Pertanyaan Variabel <i>Satisfaction</i> .....	28
Tabel 3.8	Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 3.9	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	34
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
Tabel 4.2	Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.3	<i>Skewness</i> dan <i>Kurtosis</i> .....	46
Tabel 4.4	Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.5	Uji Spearman.....	49
Tabel 4.6	Regresi Berganda.....	50
Tabel 4.7	Uji Parsial.....	53
Tabel 4.8	Uji Simultan.....	55
Tabel 4.9	Analisis Korelasi Berganda.....	56
Tabel 4.10	Uji Dominan.....	57
Tabel 4.11	Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.12	Tabel Skala.....	59

Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Variabel X <sub>1</sub> (USE).....	60
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Variabel X <sub>2</sub> (EOU).....	61
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Variabel X <sub>3</sub> (REL).....	62
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Variabel X <sub>4</sub> (SEC).....	64
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Variabel X <sub>5</sub> (RES).....	65
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Variabel X <sub>6</sub> (IMP).....	67
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y (SAT).....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	14
Gambar 4.1	<i>BCA Mobile</i> .....	42
Gambar 4.2	<i>Sakuku BCA</i> .....	42
Gambar 4.3	<i>Uji Heteroskedastisitas</i> .....	48
Gambar 4.4	<i>Garis Kontinum</i> .....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.	Kuesioner Layanan Perbankan Digital BCA.....	79
Lampiran 2.	Hasil Survey Layanan Perbankan Digital BCA.....	91
Lampiran 3.	Hasil Pengolahan SPSS.....	96