

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, selaku *executive director* UPH Surabaya dan dosen pengajar yang telah membantu saya dalam banyak hal selama saya berkuliah di UPH Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku Kepala Jurusan Manajemen UPH Surabaya, dosen pengajar, dan dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
3. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak William Santoso S.E., M.AK, selaku pembimbing akademik yang telah membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui

selama berkuliah di UPH Surabaya dan sebagai dosen penguji kedua saya yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

6. Keluarga saya, Papa, Mama, Adik, dan Kakak yang senantiasa mendoakan setiap hari dan selalu memberikan dukungan kepada saya tiada henti.
7. Pacar saya, Regina Liangi yang senantiasa selalu memberikan dukungan semangat dan arahan kepada saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman dan sahabat terbaik saya, Matthew Wurangian, Hendita Lionardo, Hezki Kindangen, Paul Effendy, Brilyano Sangian, Glen Tuerah, Putri Maramis, William Umboh, Cliff Nicholas, Denis Triyuwono, Dimas Megansa, Jason Masing, Pieter Pasla, Renne Tambajong, Ricky Tewu, dan Verel Bangalino yang sudah membantu banyak hal dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
9. Grup-grup sosial media, Sarjana Manajemen, TA 2021, Kolom 69, Omnia, IBM 2018, BCW Creative, dan lain-lain yang telah membantu dalam memberikan semangat dan informasi penting yang berhubungan dengan penelitian ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 14 September 2021



Yosua Y. A. Irot

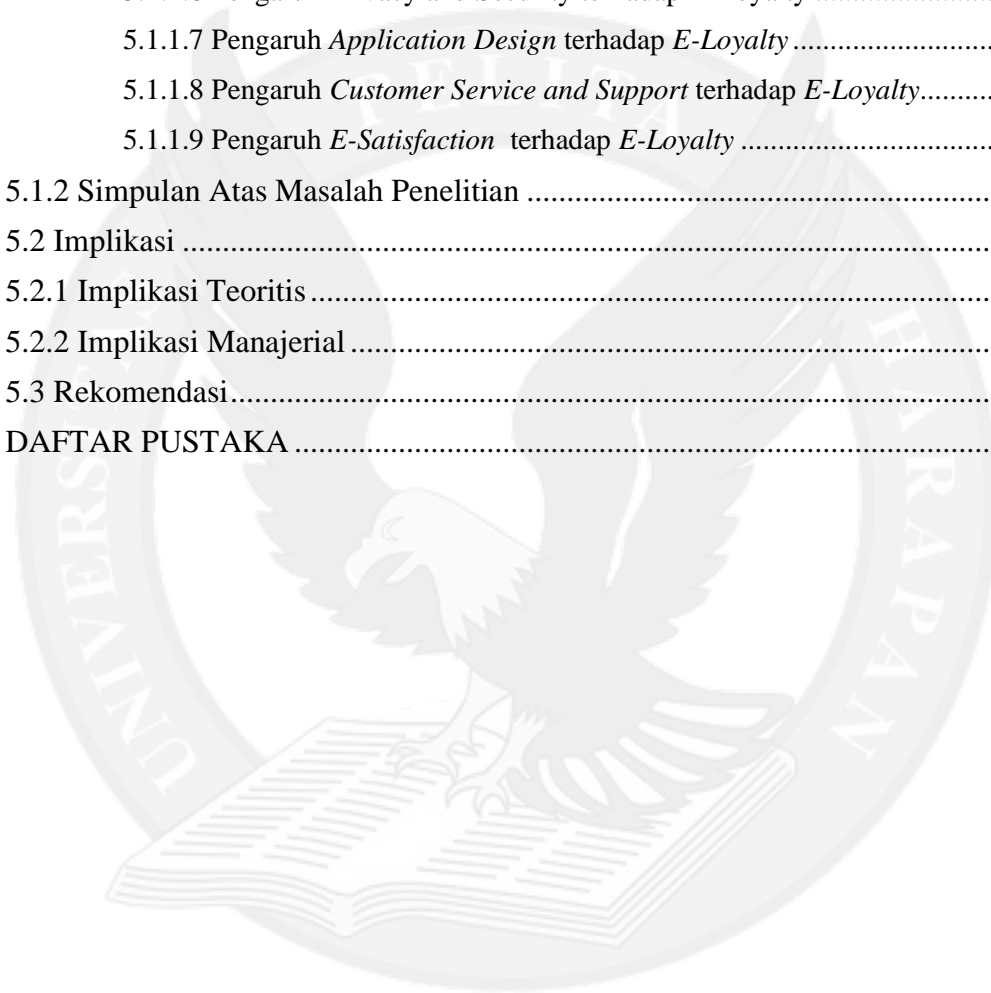
## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>IDENTITAS TIM PENGUJI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	14
1.3 Rumusan Masalah .....	15
1.4 Tujuan Penelitian .....	16
1.5 Manfaat Penelitian .....	17
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	17
1.5.2 Manfaat Praktis .....	17
1.6 Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>20</b>
2.1 Landasan Teori.....	20
2.1.1 <i>E- Loyalty</i> .....	20
2.1.2 <i>E-Satisfaction</i> .....	22
2.1.3 <i>Reliability</i> .....	24
2.1.4 <i>Privacy and Security</i> .....	25
2.1.5 <i>Application Design</i> .....	27
2.1.6 <i>Customer Service and Support</i> .....	29
2.2 Penelitian Terdahulu .....	31

2.3	Pengembangan Hipotesis .....	32
2.3.1	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	32
2.3.2	Pengaruh <i>Privacy and Security</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	33
2.3.3	Pengaruh <i>Application Design</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	33
2.3.4	Pengaruh <i>Customer Service and Support</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	34
2.3.5	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	35
2.3.6	Pengaruh <i>Privacy and Security</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	36
2.3.7	Pengaruh <i>Website Design</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	36
2.3.8	Pengaruh <i>Customer Service and support</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	37
2.3.9	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	37
2.4	Model Penelitian .....	38
2.5	Bagian Alur Berpikir.....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Populasi dan Sampel .....	42
3.2.1	Populasi .....	42
3.2.2	Sampel.....	42
3.2.2.1	Teknik Penarikan Sampel.....	43
3.2.2.2	Metode Pengambilan Sampel .....	43
3.2.2.3	Karakteristik Sampel .....	44
3.2.2.4	Ukuran Sampel.....	44
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	45
3.3.1	Jenis dan Sumber Data .....	45
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	47
3.4.1	Definisi Operasional.....	47
3.4.2	Pengukuran Variabel.....	49
3.5	Metode Analisa Data .....	49
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>60</b>
4.1	Gambaran Umum BNI Mobile Banking .....	60
4.2	Analisis Data .....	61
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	61
4.2.1.1	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i> .....	64

4.2.1.2	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Privacy and Security</i> .....	66
4.2.1.3	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Application Design</i> .....	67
4.2.1.4	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Service and Support</i> .....	69
4.2.1.5	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>E-Satisfaction</i> .....	72
4.2.1.6	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>E-Loyalty</i> 74	
4.2.2	Hasil Pengujian Kualitas Data .....	76
4.2.2.1	Uji Validitas .....	76
4.2.2.2	Uji Reliabilitas .....	77
4.2.2.3	Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas.....	78
4.2.2.4	Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas .....	80
4.2.2.5	Uji Asumsi Klasik Regresi Linearitas .....	82
4.2.2.6	Uji Asumsi Klasik Regresi Multikolinearitas .....	83
4.2.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
4.2.3.1	Analisis Regresi Berganda Pengaruh <i>Reliability, Privacy and Security, Application Design, dan Customer Service and Support</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	84
4.2.3.2	Analisis Regresi Sederhana Pengaruh <i>E-banking Satisfaction, Reliability, Privacy and Security, Application Design, dan Customer Service and Support</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	87
4.3	Pengujian Hipotesis .....	90
4.3.1	Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ).....	90
4.3.2	Pengujian Hipotesis 2 ( $H_2$ ).....	91
4.3.3	Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ).....	92
4.3.4	Pengujian Hipotesis 4 ( $H_4$ ).....	92
4.3.5	Pengujian Hipotesis 5 ( $H_5$ ).....	93
4.3.6	Pengujian Hipotesis 6 ( $H_6$ ).....	94
4.3.7	Pengujian Hipotesis 7 ( $H_7$ ).....	95
4.3.8	Pengujian Hipotesis 8 ( $H_8$ ).....	96
4.3.9	Pengujian Hipotesis 9 ( $H_9$ ).....	97
4.4	Pembahasan.....	97
	<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	124
5.1	Simpulan .....	124

5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	124
5.1.1.1 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	124
5.1.1.2 Pengaruh <i>Privacy and Security</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	125
5.1.1.3 Pengaruh <i>Application Design</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	126
5.1.1.4 Pengaruh <i>Customer Service and Support</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	127
5.1.1.5 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	128
5.1.1.6 Pengaruh <i>Privacy and Security</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	130
5.1.1.7 Pengaruh <i>Application Design</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	131
5.1.1.8 Pengaruh <i>Customer Service and Support</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	132
5.1.1.9 Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	133
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	134
5.2 Implikasi .....	134
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	134
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	136
5.3 Rekomendasi .....	144
DAFTAR PUSTAKA .....	145





## DAFTAR GAMBAR

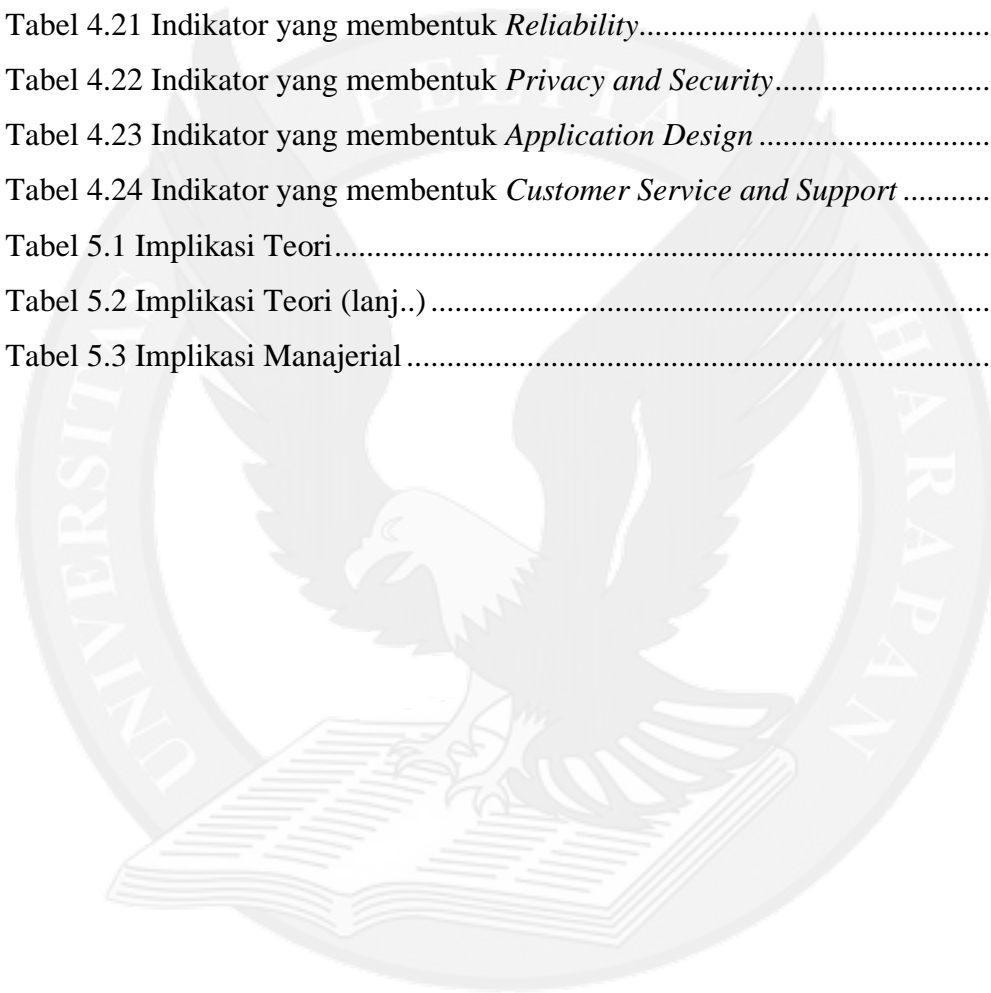
Gambar 1.1 Statistik Jumlah Pengguna Ponsel Pintar di Indonesia Tahun 2014 - 2019.....	2
Gambar 1.2 Statistik Para Nasabah Bank di Asia Tahun 2017.....	3
Gambar 1.3 Logo BNI .....	5
Gambar 1.4 Infografis Aset Bank Yang Pernah Menduduki Peringkat 10 Terbesar Perbankan Nasional Tahun 2018 .....	6
Gambar 1.5 Jumlah Unduhan BNI Mobile Banking.....	8
Gambar 1.6 Rating BNI Mobile Banking .....	9
Gambar 1.7 Fitur Pada BNI Mobile Banking .....	10
Gambar 1.8 Data Untuk Melakukan Registrasi BNI Mobile Banking .....	11
Gambar 1.9 Tampilan Design BNI Mobile Banking .....	12
Gambar 1.10 Call Center BNI.....	14
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	38
Gambar 4.1 Logo BNI Mobile Banking .....	61
Gambar 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	62
Gambar 4.3 Karakteristik Usia Responden.....	62
Gambar 4.4 ScatterPlot Uji Normalitas R,PAS,WD,CSAS*EBS .....	79
Gambar 4.5 <i>ScatterPlot</i> Uji Normalitas EBS,R,PAS,WD,CSAS*EBL .....	79
Gambar 4.6 <i>ScatterPlot</i> Uji Heterokedastisitas R,PAS,WD,CSAS*EBS .....	81
Gambar 4.7 <i>ScatterPlot</i> Uji Heterokedastisitas EBS,R,PAS,WD,CSAS*EBL.....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Perbandingan Bank Pemerintah Terbesar di Indonesia .....	7
Tabel 3.1 Likert Scale Point.....	46
Tabel 3.2 Operasional Variabel .....	47
Tabel 3.3 Rules of Thumb Koefisien Korelasi .....	57
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	62
Tabel 4.3 Deskripsi <i>Mean Rating Index</i> .....	63
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Reliability</i> .....	64
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Privacy and Security</i> .....	66
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Application Design</i> .....	68
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Customer Service and Support</i> .....	70
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>E- Satisfaction</i> .....	72
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>E-Loyalty</i> .....	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas .....	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas .....	82
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	83
Tabel 4.16 Regresi Berganda Pengaruh <i>Reliability (R)</i> , <i>Privacy and Security (PAS)</i> , <i>Application Design (WD)</i> , dan <i>Customer Service and Support (CSAS)</i> terhadap <i>E-Satisfaction (EBS)</i> .....	84



Tabel 4.17 Regresi Sederhana Pengaruh <i>E-banking Satisfaction</i> (EBS), <i>Reliability</i> (R), <i>Privacy and Security</i> (PAS), <i>Application Design</i> (WD), dan <i>Customer Service and Support</i> (CSAS) terhadap <i>E-Loyalty</i> (EBL).....	87
Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Hipotesis.....	90
Tabel 4.19 Indikator yang membentuk <i>E-Loyalty</i> .....	106
Tabel 4.20 Indikator yang membentuk <i>E-Satisfaction</i> .....	108
Tabel 4.21 Indikator yang membentuk <i>Reliability</i> .....	111
Tabel 4.22 Indikator yang membentuk <i>Privacy and Security</i> .....	114
Tabel 4.23 Indikator yang membentuk <i>Application Design</i> .....	117
Tabel 4.24 Indikator yang membentuk <i>Customer Service and Support</i> .....	119
Tabel 5.1 Implikasi Teori.....	135
Tabel 5.2 Implikasi Teori (lanj..) .....	135
Tabel 5.3 Implikasi Manajerial .....	142



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN.....	A-1
LAMPIRAN B: LAMPIRAN TABULASI DATA .....	B-1
LAMPIRAN C: LAMPIRAN HASIL ANALISIS DATA .....	C-1
LAMPIRAN D: Lampiran Hasil Turnitin.....	D-1

