

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	vi
BAB I.....	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Batasan Masalah	27
1.3 Rumusan Masalah.....	28
1.4 Tujuan Penelitian.....	29
1.5 Manfaat Penelitian.....	30
1.5.1 Manfaat Teoritis	30
1.5.2 Manfaat Praktis	30
1.6 Sistematika Penulisan	31
BAB II.....	33
2.1 Landasan Teori	33
2.1.1 E-Loyalty	33
2.1.2 E-Satisfaction.....	35
2.1.3 E-Service Quality	37
2.2 Penelitian Terdahulu	47
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	50
2.3.1 Pengaruh Reliability terhadap E-Loyalty	50
2.3.2 Pengaruh Privacy & Security terhadap E-Loyalty	50
2.3.3 Pengaruh Application Design terhadap E-Loyalty.....	51
2.3.4 Pengaruh Customer Service & Support terhadap E-Loyalty	52

	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	53
2.3.6	Pengaruh <i>Privacy & Security</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	54
2.3.5	Pengaruh <i>Aplication Design</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	54
2.3.8	Pengaruh <i>Customer Service & Support</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	55
2.3.9	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	56
2.3.10	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> secara positif memediasi hubungan antara <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Loyalty</i>	56
2.4	Model Penelitian.....	58
2.5	Bagan Alur Berpikir	59
BAB III		61
4.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data	61
3.1.1	Jenis Penelitian.....	61
3.1.2	Sumber Data.....	62
4.2	Populasi dan Sampel.....	63
3.2.1	Populasi.....	63
3.2.2	Sampel.....	63
4.3	Metode Pengumpulan Data.....	65
4.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	68
4.5	Metode Analisis Data	70
3.5.1	Pengolahan Data	70
3.5.2	Pengujian Hipotesis	71
3.5.3	Uji Validitas.....	71
3.5.4	Uji Reliabilitas.....	72
3.5.5	Uji Asumsi Klasik	72
3.5.6	Analisis Linier Regresi Berganda (Multiple Regression)	75
3.5.7	Koefisien Korelasi (R).....	78
3.5.8	Koefisien Korelasi (R ²)	79
3.5.9	Uji F.....	80
3.5.10	Uji T	80
BAB IV		81
4.1	Gambaran Umum Aplikasi MobilePanin	81
4.2	Analisis Data.....	82
4.2.1	Statistik Deskriptif	82
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	94

4.2.3 Uji Validitas	104
4.2.4 Uji Reliability	106
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	107
4.3 Metode Analisis Statistik.....	114
4.3.1 Analisis Regresi	114
4.3.1.1 Analisis Regresi Berganda.....	114
4.3.1.2 Variabel Intervening.....	118
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	119
4.3.3 Koefisien Determinasi (R ²)	120
4.4 Metode Pengujian Hipotesis.....	121
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	121
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	122
4.5 Pembahasan.....	126
BAB V	142
KONKLUSI, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	142
5.1 Simpulan	142
5.1.1.6 Pengaruh <i>Privacy & Security</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	149
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	154
5.2 Implikasi	156
5.2.1 Implikasi Teoritis	156
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	158
5.3 Rekomendasi	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data statistik kasus Covid-19 di Indonesia.....	1
<u>Gambar 1.2</u> Data Rata – Rata Pertumbuhan Transaksi Tahunan 2014– 2018.....	3
Gambar 1.3 Data pengguna internet dunia tahun 2020	4
Gambar 1.4 Data pengguna internet Indonesia tahun 2020.....	5
Gambar 1.5 Logo <i>Bank Panin Tbk</i>	6
Gambar 1.6 Bukti Ulasan <i>Reliability</i> Pengguna Aplikasi MobilePanin.....	9
Gambar 1.7 <i>Privacy & Security</i> MobilePanin.....	10
Gambar 1.8 Bukti Ulasan <i>Privacy & Security</i> Pengguna Aplikasi MobilePanin.....	10
Gambar 1.9 Tampilan MobilePanin	11
Gambar 1.10 Bukti Ulasan <i>Privacy & Security</i> Pengguna Aplikasi MobilePanin.....	12
Gambar 1.11 <i>Customer Service & Support</i> MobilePanin	13
Gambar 1.12 Bukti Ulasan <i>Customer Service & Support</i> Pengguna Aplikasi MobilePanin...	14
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu	38
Gambar 2.2 Model Penelitian	49
Gambar 2.3 Bagan Alur Berpikir	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pengguna serta rating aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Panin Tbk. dibanding 5 bank besar lainnya di Indonesia.....	7
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner	58
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	60
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	71
Tabel 3.4 Rules of Thumb Tentang Ukuran Koefisien Determinasi	72

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUISIONER	A-1
LAMPIRAN B : TABULASI DATA	A-5
LAMPIRAN C : HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	A-11
LAMPIRAN D : TURNITIN.....	A-37