

## DAFTAR ISI

**COVER**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

**ABSTRAK ..... v**

**KATA PENGANTAR..... vi**

**DAFTAR ISI..... ix**

**DAFTAR GAMBAR..... xiv**

**DAFTAR TABEL ..... xv**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xvii**

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 10

1.3 Pertanyaan Penelitian ..... 12

1.4 Tujuan Penelitian..... 12

1.5 Ruang Lingkup Penelitian ..... 13

1.6 Kontribusi Penelitian..... 14

1.7 Struktur dan Sistematika Penelitian .....	15
---	----

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Mobile Service Quality .....	17
2.2 Brand Attachment.....	22
2.3 Positive Word-of-mouth.....	25
2.4 Posisi Riset .....	27
2.5 Mobile Service Quality dan Brand Attachment .....	59
2.6 Mobile Service Quality dan Positive Word-Of-Mouth .....	61
2.7 Brand Attachment dan Positive Word-of-mouth.....	63
2.8 Model Penelitian.....	65

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Paradigma Penelitian.....	66
3.2 Penelitian Kuantitatif.....	71
3.3 Desain Penelitian.....	74
3.4 Objek Penelitian .....	79
3.5 Unit Analisis.....	80
3.6 Pengukuran Variabel .....	82
3.7 Definisi Konseptual dan Operasional.....	86

3.8 Pengukuran Skala .....	96
3.9 Metode Pengumpulan Data .....	100
3.10 Etika dalam Pengumpulan Data .....	103
3.11 <i>Sampling</i> .....	105
3.12 Ukuran Sampel .....	110
3.13 Metode dalam Analisis Data .....	111
3.14 Statistik Deskriptif.....	112
3.15 Statistik Inferensial.....	113
3.16 <i>Goodness of the Data</i> .....	114
3.17 Validitas.....	114
3.18 Reliabilitas.....	116
3.19 <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	118
3.20 <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	119
3.21 <i>Preliminary Test</i> .....	122
3.22 Uji Validitas .....	122
3.23 <i>Pre-Test</i> Validitas Konvergen .....	122
3.24 <i>Pre-Test</i> Validitas Diskriminan.....	128
3.25 <i>Pre-Test</i> Reliabilitas .....	133

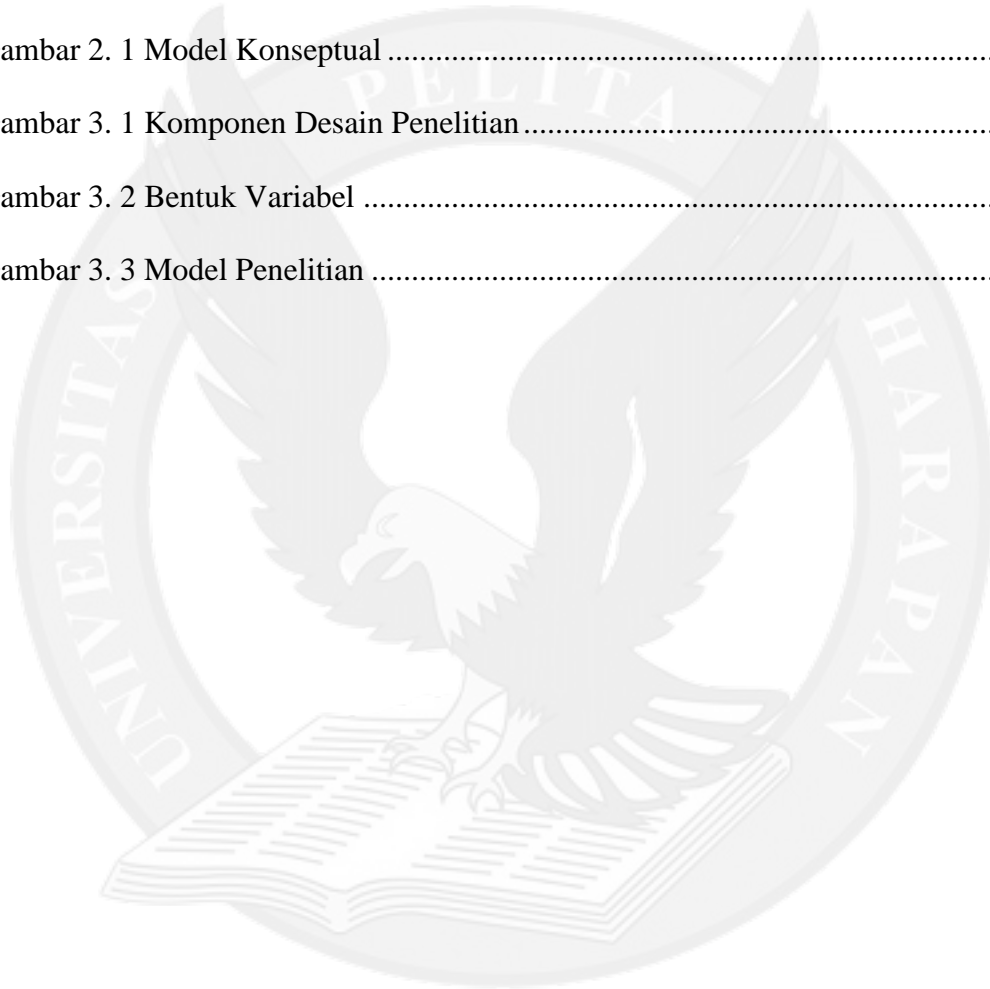
## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Responden .....	137
4.2 Jenis Kelamin .....	138
4.3 Usia.....	139
4.4 Domisili .....	140
4.5 Pendidikan Akhir.....	141
4.6 Uji Aktual .....	143
4.7 Statistik Deskriptif.....	143
4.8 Statistik Inferensial.....	147
4.9 Pengukuran Aktual – Uji Validitas Konvergen (I).....	147
4.10 Pengukuran Aktual – Uji Validitas Diskriminan (I).....	152
4.11 Pengukuran Aktual – Uji Validitas Konvergen (II) .....	157
4.12 Pengukuran Aktual – Uji Validitas Diskriminan (II) .....	160
4.13 Pengukuran Aktual – <i>Common Method Bias</i> .....	164
4.14 Hasil Reliabilitas .....	169
4.15 <i>Outer Model</i> .....	171
4.16 $R^2$ , $Q^2$ Dan $F^2$ .....	172
4.17 <i>Goodness of Fit</i> .....	176

4.18 Pengujian Hipotesis .....	178
4.19 <i>Inner Model</i> .....	188
4.20 Pembahasan .....	189
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	203
5.2 Implikasi Teoritis .....	208
5.3 Implikasi Manajerial.....	213
5.4 Batasan Penelitian .....	217
5.5 Rekomendasi Pada Penelitian Selanjutnya.....	218
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>220</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survei Pengguna Mobile Banking.....	6
Gambar 1. 2 Penggunaan Mobile Banking di Asia Tenggara.....	7
Gambar 1. 3 Penggunaan Fitur BCA .....	9
Gambar 2. 1 Model Konseptual .....	65
Gambar 3. 1 Komponen Desain Penelitian .....	74
Gambar 3. 2 Bentuk Variabel .....	84
Gambar 3. 3 Model Penelitian .....	85



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Posisi Riset.....	27
Tabel 3. 1 Perbedaan Penelitian Kuantitatif dan Penelitian Kualitatif.....	69
Tabel 3. 2 Perbandingan Desain Penelitian .....	77
Tabel 3. 3 Definisi Konseptual dan Operasional .....	86
Tabel 3. 4 Properti Skala.....	98
Tabel 3. 5 Perbandingan Probability Sampling dan Non-probability Sampling.....	106
Tabel 3. 6 Rangkuman Rule of Thumbs SmartPLS.....	120
Tabel 3. 7 Factor Loading untuk Preliminary Test Usability.....	123
Tabel 3. 8 Factor Loading untuk Preliminary Test Value-added Features .....	124
Tabel 3. 9 Factor Loading untuk Preliminary Test Security/Privacy.....	124
Tabel 3. 10 Factor Loading untuk Preliminary Test Interactivity.....	125
Tabel 3. 11 Factor Loading untuk Preliminary Test Brand Attachment.....	126
Tabel 3. 12 Factor Loading untuk Preliminary Test Positive WOM .....	126
Tabel 3. 13 AVE untuk Preliminary Test Positive WOM .....	127
Tabel 3. 14 Cross Loading untuk Preliminary Test Usability.....	128
Tabel 3. 15 Cross Loading untuk Preliminary Test Value-added Features .....	129
Tabel 3. 16 Cross Loading untuk Preliminary Test Security/Privacy.....	130
Tabel 3. 17 Cross Loading untuk Preliminary Test Interactivity.....	131
Tabel 3. 18 Cross Loading untuk Preliminary Test Brand Attachment.....	131
Tabel 3. 19 Cross Loading untuk Preliminary Test Brand Attachment.....	132
Tabel 3. 20 Cronbach's Alpha untuk Preliminary Test.....	134

Tabel 3. 21 Composite Reliability untuk Preliminary Test.....	134
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	138
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	139
Tabel 4. 3 Domisili Responden.....	140
Tabel 4. 4 Pendidikan Akhir .....	142
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif .....	144
Tabel 4. 6 Factor Loading Validitas Konvergen.....	149
Tabel 4. 7 AVE Validitas Konvergen .....	152
Tabel 4. 8 Cross Loading Validitas Diskriminan.....	153
Tabel 4. 9 Heterotrait-Monotrait Validitas Diskriminan (HTMT).....	156
Tabel 4. 10 Factor Loading Validitas Konvergen II .....	157
Tabel 4. 11 AVE Validitas Konvergen II.....	160
Tabel 4. 12 Cross Loading Validitas Diskriminan II .....	161
Tabel 4. 13 Heterotrait-Monotrait Validitas Diskriminan II (HTMT).....	163
Tabel 4. 14 Outer VIF .....	165
Tabel 4. 15 Inner VIF.....	168
Tabel 4. 16 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability Reliabilitas .....	169
Tabel 4. 17 R <sup>2</sup> koefisien determinasi .....	173
Tabel 4. 18 Q <sup>2</sup> .....	175
Tabel 4. 19 F <sup>2</sup> .....	176
Tabel 4. 20 Pengukuran Model Fit SRMR dan NIF .....	177
Tabel 4. 21 Pengujian Hipotesis .....	179



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A .....	229
LAMPIRAN B .....	238
LAMPIRAN C .....	240
LAMPIRAN D .....	246
LAMPIRAN E .....	252
LAMPIRAN F .....	257

