

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. Dengan telah menyelesaikan karya tulis yang berjudul “ANALISIS PENGARUH RELIABILITY, PRIVACY AND SECURITY, WEBSITE DESIGN DAN CUSTOMER SERVICE & SUPPORT TERHADAP E-BANKING LOYALTY MELALUI E-BANKING SATISFACTION PADA PELANGGAN PENGGUNA BCA MOBILE DI SURABAYA”. 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 pengarahan 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. Tuhan Yesus yang maha ESA karena telah menyertai sepanjang waktu pengerjaan
2. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, selaku executive director UPH Surabaya dan pembimbing 1 saya yang telah membantu dalam semua aspek di perkuliahan
3. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku Kepala Jurusan Manajemen UPH Surabaya dan juga selaku pembimbing 2 saya yang mau memberikan saran dalam proses pengerjaan.
4. Ibu Janice C. Siahaya, S.M., M.M., selaku penguji saya dan dosen pengajar yang sudah membimbing saya waktu proses proposal
5. Orang tua dan keluarga saya yang sudah membiayai kuliah dari awal sampai lulus dengan tepat waktu.

6. Seluruh teman-teman saya yang sudah berjuang Bersama dalam mengerjakan skripsi dan membantu mulai dari proposal sampai tugas akhir.
7. Dosen-dosen yang sudah mengajar mulai dari semester 1 sampai semester 9
8. Kepada pacar saya levina agatha yang sudah membantu dan memberi dukungan semangat di kala waktu malas dan lupa mengerjakan skripsi
9. Pihak-pihak lainnya yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang sudah membantu dan berkontribusi dalam jalanya penyelesaian makalah 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. Penulis berharap makalah ini dapat berguna bagi berbagai pihak.

Surabaya, 12 Agustus 2022

Gerald Leonardo Veransi Kaeng



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	ii
Kata Pengantar	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
Pendahuluan	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	19

1.3	Rumusan Masalah	19
1.4	Tujuan Penelitian	20
1.5	Manfaat Penelitian	20
1.6	Sistematika Penulisan	21
BAB II		22
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS		22
2.1	Landasan Teori.....	22
2.2	Penelitian Terdahulu	30
2.3	Pengembangan Hipotesis	31
2.4	Model Penelitian.....	37
2.5	Bagian Alur Berpikir.....	39
BAB III.....		41
METODOLOGI PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Populasi dan Sampel.....	41
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	47

3.5	Metode Analisis Data.....	51
Bab IV	65
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		65
4.1	Gambaran Umum.....	65
4.2	Analisis Data.....	68
4.2.1	Tanggapan Responden.....	68
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	77
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap <i>Reliabilty</i>	77
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap <i>Privacy and Security</i>	78
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Website Design</i>	80
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Service and Support</i>	81
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>E-banking Satisfaction</i>	82
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>E-banking Loyalty</i>	84
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	85
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data.....	87
4.2.3.2	Evaluasi Outliners.....	88
4.2.3.3	Univariate Outliers.....	88

4.2.3.4	Multivariate Outliers.....	90
4.2.3.5	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity.....	91
4.2.3.6	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	91
4.2.3.6.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	92
4.2.3.6.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	94
4.2.4	Analisis Full Structural Equation Modeling	95
4.2.5	Uji Reliability.....	98
4.2.6	Hasil Pengujian Hipotesis	100
4.2.6.1	Pengujian Hipotesis 1 (H1).....	101
4.2.6.2	Pengujian Hipotesis 2 (H2).....	102
4.2.6.3	Pengujian Hipotesis 3 (H3).....	102
4.2.6.4	Pengujian Hipotesis 4 (H4).....	103
4.2.6.5	Pengujian Hipotesis 5 (H5).....	103
4.2.6.6	Pengujian Hipotesis 6 (H6).....	104
4.2.6.7	Pengujian Hipotesis 7 (H7).....	104
4.2.6.8	Pengujian Hipotesis 8 (H8).....	105
4.2.6.9	Pengujian Hipotesis 9 (H9).....	106

4.3 Pembahasan.....	106
BAB V	123
KESIMPULAN.....	123
5.1 Simpulan.....	123
5.1 Implikasi	124
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	124
5.1.1.1 Pengaruh Reliability terhadap E-banking Satisfaction	124
5.1.1.2 Pengaruh Reliability terhadap E-banking Loyalty	125
5.1.1.3 Pengaruh Privacy And Security terhadap E-banking Satisfaction	127
5.1.1.4 Pengaruh Privacy And Security terhadap E-banking Loyalty.....	128
5.1.1.5 Pengaruh Website Design terhadap E-banking Satisfaction	129
5.1.1.6 Pengaruh Website Design terhadap E-banking Loyalty.....	130
5.1.1.7 Pengaruh Customer Service and Support terhadap E-banking Satisfaction.....	131
5.1.1.8 Pengaruh Customer Service and Support terhadap E-banking Loyalty	132
5.1.1.9 Pengaruh E-banking Satisfaction terhadap E-banking Loyalty.....	133
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	134
5.2 Implikasi Teoritis.....	135

5.2.1 Implikasi Manajerial	136
5.3 Rekomendasi	142
Daftar Pustaka	143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah pengguna internet di Indonesia yang online melalui perangkat mobile.....	3
Gambar 1.2 Proporsi kepemilikan perangkat pengakses internet di kalangan pengguna internet di Indonesia.....	4
Gambar 1.3 Hasil Survei Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2021	10
Gambar 1.4 Logo BCA Mobile.....	11
Gambar 1.5 Menunjukkan Layar Utama Dari Mobile Banking BCA	12
Gambar 1.6 Contoh QR BCA Mobile Banking	14
Gambar 1.7 Hasil Top Apps Rank	15
Gambar 1.8 Customer Service BCA	17
Gambar 2.2 Model Penelitian	37
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis.....	56
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	67

Gambar 4.3 - Reliability, Privacy and Security, Website Design dan Customer Service & Support, E-Banking Loyalty dan E-Banking Satisfaction.....	92
Gambar 4.4 E-banking Satisfaction dan E-banking Loyalty	94
Gambar 4.5 Full Structural Equation Model.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner	46
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	53
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	56
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen dan Endogen.....	58
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index).....	62
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	66
Table 4.2 Usia Responden	67
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	69

Tabel 4.4 – Tanggapan Responden terhadap <i>Reliabilty</i>	70
Tabel 4.5 – Tanggapan Responden terhadap <i>Privacy And Security</i>	71
Tabel 4.6 – Tanggapan Responden terhadap <i>Website Design</i>.....	72
Tabel 4.7 – Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Service And Support</i>	73
Tabel 4.8 – Tanggapan Responden terhadap <i>E-banking Satisfaction</i>	75
Tabel 4.9 – Tanggapan Responden terhadap <i>E-banking Loyalty</i>	76
Tabel 4.10 – Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i>	77
Tabel 4.11 – Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Privacy and Security</i> ...	79
Tabel 4.12 – Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Website Design</i>	80
Tabel 4.13 – Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Service and Support</i>	81
Tabel 4.14 – Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>E-banking Satisfaction</i>	83
Tabel 4.15 – Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>E-banking Loyalty</i>	84
Tabel 4.16 – Goodness of Fit Index	86
Tabel 4.17 – Evaluasi Normalitas Data.....	87
Table 4.19 – Mahalanobis Distance	90

Tabel 4.20 – Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Reliability, Privacy And Security, Website Design, dan Customer Service And Support</i>	93
Tabel 4.22 – Index Pengujian Kelayakan	97
Tabel 4.26 – Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Reliability</i>	110
Tabel 4.27 – Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Privacy And Security</i>	112
Tabel 4.28 – Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Website Design</i>	114
Tabel 4.29 – Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Customer Service And Support</i>	117
Tabel 4.32 – Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	119
Tabel 4.33 – Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>E-banking Loyalty</i>	121
Tabel 5.1 – Implikasi Teoritis	135
Tabel 5.2 – Implikasi Manajerial	139

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER.....	147
LAMPIRAN B.....	1
LAMPIRAN C : HASIL UJI STATISTIK.....	1
LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL	9
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN HALAMAN TERAKHIR	28

