

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Pengasih atas segala berkat dan rahmat yang dianugerahkan, sehingga Tugas Akhir dengan judul: “Pengaruh Trust pada E-Banking dengan Willingness to Adopt E-Banking terhadap Efektifitas Transaksi Digital Banking dan Offline Banking pada PT. Bank Central Asia, Tbk., di Kantor Wilayah XI-Kalimantan” dapat diselesaikan dengan baik. Proposal Tugas Akhir ini disusun sebagai upaya memenuhi persyaratan untuk melanjutkan pada jenjang laporan Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Dua Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

Proposal Tugas Akhir ini dapat selesai berkat dukungan dari banyak pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini diucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M. sebagai Executive Director di Universitas Pelita Harapan Surabaya, serta dosen pembimbing pertama yang telah memberikan wawasan baru dan masukan untuk Proposal Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dr. Amelia, S.E, RFP-I, M.M., sebagai dosen pembimbing kedua yang selalu sukacita dan semangat dalam memberi dukungan, wawasan serta masukan untuk Proposal Tugas Akhir ini.
3. Para pengajar Program Magister Strata Dua Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu melalui kegiatan perkuliahan.

4. Para administrator di Program Magister Strata Dua Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan dukungan bagi kelancaran kegiatan perkuliahan.
5. Seluruh rekan kuliah di Program Magister Strata Dua Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang selalu memberikan semangat.
6. Pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan proposal Tugas Akhir ini.

Akhir kata, hanya doa yang dapat dipanjatkan semoga Tuhan membalas kebaikan dari Bapak, Ibu, Saudara, Saudari sekalian. Proposal Tugas Akhir ini juga disadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran akan sangat bermanfaat bagi penyempurnaan.

Surabaya, 16 Desember 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v-vi
DAFTAR ISI	vii-ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	11
1.3. Rumusan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1. Manfaat Teoritis	12
1.5.2. Manfaat Praktis	13
1.6. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
2.1. Landasan Teori.....	16
2.1.1. <i>Willingness To Adopt E-Banking</i>	16
2.1.2. <i>Trust in E-banking</i>	18
2.1.3. <i>Traditional Service Quality</i>	20
2.1.3.1 <i>Reliability</i>	23
2.1.3.2 <i>Assurance</i>	25
2.1.3.3 <i>Responsiveness</i>	26
2.1.3.4 <i>Tangibles</i>	27
2.1.3.5 <i>Empathy</i>	27
2.1.4. <i>Traditional Bank Attributes</i>	28
2.1.5. <i>Attributes Of E-Banking Website</i>	30
2.1.5.1 <i>Perceived Security</i>	30
2.1.5.2 <i>Perceived Usefulness</i>	31
2.1.5.3 <i>Perceived Ease of Use</i>	32
2.2. Penelitian Terdahulu	32
2.3. Pengembangan Hipotesis	37
2.3.1 Pengaruh <i>Attributes of E-banking</i> terhadap <i>Trust in E-banking</i>	37
2.3.2 Pengaruh <i>Traditional Bank Attributes</i> terhadap <i>Trust in E-banking</i>	38
2.3.3 Pengaruh <i>Traditional Service Quality</i> terhadap <i>Trust in E-banking</i>	40
2.3.4 Pengaruh <i>Trust in E-banking</i> terhadap <i>Willingness to Adopt E-banking</i>	41
2.4. Model Penelitian	42

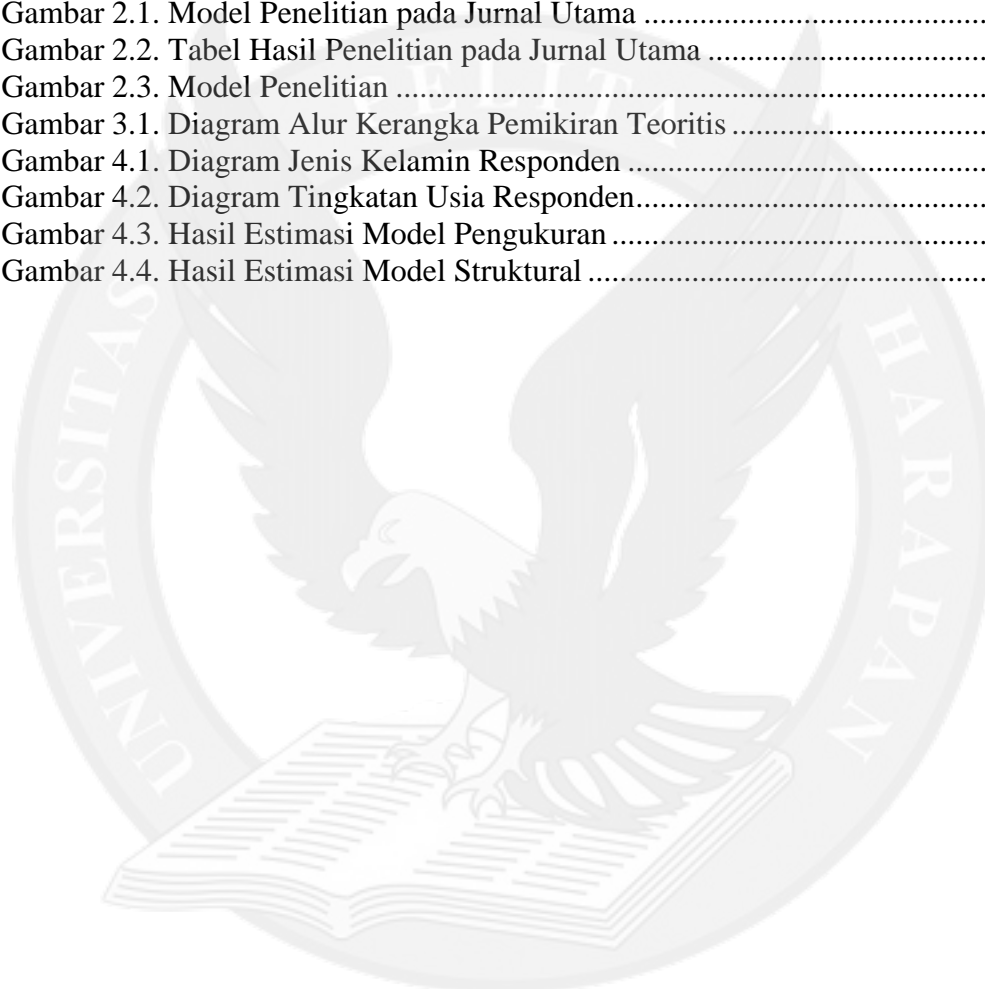
2.5.	Bagan Alur Berpikir	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		45
3.1.	Jenis Penelitian	45
3.2.	Populasi dan Sampel	46
3.2.1.	Populasi	46
3.2.2.	Sampel	46
3.3.	Metode Pengumpulan Data	48
3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	52
3.5.	Metode Analisis Data	54
3.5.1.	Uji Reliabilitas	64
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	66
4.1.1	Kantor Cabang PT Bank Central Asia, Tbk	66
4.1.2.	Profil Responden	72
4.2	Analisis Data	75
4.2.1.	Tanggapan Responden	76
4.2.1.1	Variabel Attributes of e-Banking	77
4.2.1.2	Variabel Traditional Bank Attributes	79
4.2.1.3	Variabel Traditional Service Quality	81
4.2.1.4	Variabel Trust in e-Banking	82
4.2.1.5	Variabel Willingness to Adopt e-Banking	84
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel	86
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap Variabel Attributes of e-Banking	86
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap Variabel Traditional Bank Attributes	90
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap Variabel Traditional Service Quality	92
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap Variabel Trust in e-Banking	95
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap Variabel Willingness to Adopt e-Banking	96
4.2.3.	Hasil Pengujian Kualitas Data	99
4.2.3.1	The Adequacy of the Sample Size	101
4.2.3.2	Multivariate Normality	102
4.2.3.3	Univariate Outlier	103
4.2.3.4	Multivariate Outlier	103
4.2.3.5	Collinearity dan Singularity	105
4.2.4	Analisis Measurement Model	106
4.2.4.1	Construct Validity	106
4.2.4.2	Construct Reliability	109
4.2.5.1	Structural Model Fit	110
4.2.5.2	Testing Structural Relationships (Pengujian Hipotesis)	111
4.3.	Pembahasan	114
BAB V KESIMPULAN		142
5.1.	Kesimpulan	142
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	143

5.1.1.1 Pengaruh <i>Attributes of e-Banking</i> terhadap <i>Trust in e-Banking</i>	143
5.1.1.2 Pengaruh Traditional Bank Attributes terhadap Trust in e-Banking	144
5.1.1.3 Pengaruh Traditional Service Quality terhadap Trust in e-Banking	144
5.1.1.4 Pengaruh Trust in e-Banking terhadap Willingness to Adopt e-Banking	145
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	146
5.2. Implikasi	147
5.2.1 Implikasi Teoritis	147
5.2.2 Implikasi Manajerial	148
5.3. Rekomendasi	155
DAFTAR PUSTAKA	157



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Mesin Star Teller	3
Gambar 1.2. Fasilitas E-Branch BCA menggunakan Handphone	4
Gambar 1.3. Mesin CS Digital BCA.....	5
Gambar 1.4. Mesin E-Service BCA.....	5
Gambar 1.5. Aplikasi haloBCA	6
Gambar 2.1. Model Penelitian pada Jurnal Utama	34
Gambar 2.2. Tabel Hasil Penelitian pada Jurnal Utama	35
Gambar 2.3. Model Penelitian	42
Gambar 3.1. Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	59
Gambar 4.1. Diagram Jenis Kelamin Responden	73
Gambar 4.2. Diagram Tingkatan Usia Responden.....	74
Gambar 4.3. Hasil Estimasi Model Pengukuran	107
Gambar 4.4. Hasil Estimasi Model Struktural	110



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Transaksi Melalui Jaringan Layanan Utama PT Bank Central Asia, Tbk. Tahun 2021	8
Tabel 2.1. Dimensi Servqual.....	20
Tabel 2.2. Hubungan 5 Dimensi Servqual dengan 10 dimensi Original kualitas	23
Tabel 3.1. Desain Inti Kuesioner.....	50
Tabel 3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	52
Tabel 3.3. Keterangan Indikator Konstruk.....	57
Tabel 3.4. Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index)	63
Tabel 4.1. Data Kantor Cabang PT Bank Central Asia, Tbk.	66
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	73
Tabel 4.3. Usia Responden.....	74
Tabel 4.4. Derajat Penilaian Terhadap Setiap Variabel	76
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif pada Variabel Attributes of e-Banking.....	78
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif pada Variabel Traditional Bank Attributes.....	80
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif pada Variabel Traditional Service Quality	81
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Trust in e-Banking</i>	83
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Willingness to Adopt e-Banking</i>	84
Tabel 4.10. Distribusi Jawaban Responden terhadap Attributes of e-Banking.....	86
Tabel 4.11. Distribusi Jawaban Responden terhadap Traditional Bank Attributes	90
Tabel 4.12. Distribusi Jawaban Responden terhadap Traditional Service Quality.....	92
Tabel 4.13. Distribusi Jawaban Responden terhadap Trust in e-Banking.	95
Tabel 4.14. Distribusi Jawaban Responden terhadap Willingness to Adopt e-Banking.....	97
Tabel 4.15. Index Pengujian Kelayakan Model (Goodness of Fit Index).....	101
Tabel 4.16. Uji Multivariate Normality	103
Tabel 4.17. Uji Multivariate Outlier	104
Tabel 4.18. Hasil Deteksi Singularity dan Collinearity	105
Tabel 4.19. Nilai Factor Loading Pada Setiap Konstruk	108
Tabel 4.20. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.....	109
Tabel 4.21. Indeks Pengujian Kelayakan SEM.....	111
Tabel 4.22. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Antar Variabel	112
Tabel 4.23. Indikator yang Paling Mempengaruhi Attributes of e-Banking	123
Tabel 4.24. Indikator yang Paling Mempengaruhi Traditional Bank Attributes	128
Tabel 4.25. Indikator yang Paling Mempengaruhi Traditional Service Quality.....	131
Tabel 4.26. Indikator yang Paling Mempengaruhi Trust in e-Banking.	136
Tabel 4.27. Indikator yang Paling Mempengaruhi Willingness to Adopt e-Banking.	138
Tabel 5.1. Implikasi Teoritis	147
Tabel 5.2. Implikasi Manajerial	154-155

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUESIONER	161
LAMPIRAN 2: HASIL UJI STATISTIK DATA	164
LAMPIRAN 3. UJI NORMALITAS	165
LAMPIRAN 4. UJI OUTLIER UNIVARIAT DENGAN Z-SCORE	166
LAMPIRAN 5. UJI OUTLIER MULTIVARIAT DENGAN MAHALONOBIS DISTANCE	167
LAMPIRAN 6. UJI MULTIKOLINIERITAS DAN SINGULARITAS	170
LAMPIRAN 7. UJI MEASUREMENT MODEL	172
LAMPIRAN 8. PERHITUNGAN CONSTRUCT RELIABILITY DAN AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE)	176
LAMPIRAN 9. HASIL ESTIMASI FULL MODEL SEM	177

