

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya selaku penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan saya hikmat, kesehatan, serta kemampuan dalam menyelesaikan tugas akhir sebagaimana yang menjadi persyaratan akademik untuk dapat memenuhi gelar strata satu sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Pada penelitian ini, saya sebagai penulis menyadari bahwa seluruh penggunaan kata-kata dan ungkapan yang digunakan masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya mengharapkan segala bentuk kritik dan saran dari seluruh pihak demi perbaikan pada tugas akhir ini. Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan rasa syukur saya dan terima kasih sebesar-besarnya kepada beberapa pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam penulisan tugas akhir ini. Secara khusus, ucapan terima kasih saya berikan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director dan Associate Dean yang telah membantu saya dalam kehidupan perkuliahan yang telah saya lalui selama saya belajar di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia, S.E., RFPI-I, M.M., CSMA, CDM, selaku kepala program studi manajemen yang telah membantu saya dalam kehidupan perkuliahan yang telah saya lalui selama saya belajar di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya
3. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku dosen pembimbing pertama yang senantiasa memberikan perhatian, waktu, dan kesabaran serta

adanya kritik dan saran yang pengertian serta tenaga kepada saya untuk dapat menyusun tugas akhir ini dari awal hingga akhir.

4. Ibu Dr. Amelia, S.E., RFPI-I, M.M., CSMA, CDM, selaku dosen pembimbing kedua yang senantiasa membantu, membimbing, memberi arahan, serta memberi saran dan kritik kepada saya untuk dapat menyusun tugas akhir ini dengan baik.
5. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Dr. Hananiel M. Gunawan, BA, MBA selaku dosen penguji kedua yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Kepada seluruh Staffs Student Life yaitu Bapak Erwin, Bu Kartika, Bu Yenny yang selalu memberikan dukungan dan arahan selama saya menempuh Pendidikan di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
8. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen serta Staff UPH Surabaya yang telah memberikan motivasi dan dorongan selama saya menempuh Pendidikan di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
9. Keluarga saya, Papa, Mama, Sharen yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan doa.
10. Teman-teman saya Gurih-Gurih Krenyes (Luna, Yayak, Belina, Lelek, Cindy, Ortega, Clara, Jovita) yang telah menyemangati dan senantiasa memberikan dorongan untuk saya dapat menyelesaikan Pendidikan saya di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
11. Teman-Teman saya LUV (Metta, Aisyah, Vani) yang telah menyemangati dan senantiasa memberikan dorongan untuk saya dapat menyelesaikan Pendidikan saya di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

12. Sepupu tekasih saya Clara Natalie Wong yang telah memberikan semangat dan senantiasa memberikan dorongan untuk saya dapat menyelesaikan Pendidikan saya di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
13. Sahabat terkasih saya Anastasia Leonora Devina yang telah memberikan semangat dan senantiasa memberikan dorongan untuk saya dapat menyelesaikan Pendidikan saya di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
14. Keluarga tekasih saya (Rachel, Ella, Silvi, Esther, Feby, Ellsa, Kirey) yang telah menyemangati saya dalam kehidupan perkuliahaan, meluangkan waktu untuk mengajari saya dalam mengolah data, dan menjadi saksi suka duka saya selama menempuh dunia Pendidikan di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
15. Sahabat saya Jenna Vita Elvira yang telah memberikan semangat, waktu, tenaga dan senantiasa memberikan dorongan untuk segera menyelesaikan tugas akhir saya.
16. Revi Lumbangaol, Juan Cardenas, Frandes Pasaribu, Harry Thenggo, Govinda rahman, dan yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada saya selama proses pengerjaan tugas akhir saya.
17. Keluarga besar Badan Eksekutif Mahasiswa yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan baru kepada saya dan senantiasa menyemangati dan ambil bagian dari perjalanan perkuliahan saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
18. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebut satu per satu yang telah membantu penulis menyelesaikan peneltian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus untuk semua kebaikan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman. Semoga penelitian ini dapat

bermanfaat terutama untuk diri pribadi dan juga pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Sidoarjo, 26 April 2023

Angel Kristiani P



# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Batasan Masalah .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>17</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>18</b>
1.5.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis.....	18
1.5.2 Manfaat Penelitian Secara Praktis .....	18
<b>1.6 Sistematika Penelitian .....</b>	<b>19</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>21</b>
2.1.1 Electronic Customer Loyalty .....	21
2.1.2 Electronic Customer Satisfaction .....	23
2.1.3 Efficiency.....	24
2.1.4 Personal Needs .....	26
2.1.5 User Friendliness .....	27
2.1.6 Responsiveness.....	28
2.1.7 Reliability .....	29
2.1.8 Site Organization .....	30
<b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>31</b>
<b>2.3 Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>34</b>
2.3.1 Pengaruh Efficiency terhadap Customer Satisfaction.....	34
2.3.2 Pengaruh Personal Needs terhadap Customer Satisfaction .....	34
2.3.3 Pengaruh User Friendliness terhadap Customer Satisfaction .....	35
2.3.4 Pengaruh Reliability terhadap Customer Satisfaction .....	36
2.3.5 Pengaruh Responsiveness terhadap Customer Satisfaction.....	36
2.3.6 Pengaruh Site Organization terhadap Customer Satisfaction .....	37
2.3.7 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty.....	38
<b>2.4 Model Penelitian.....</b>	<b>39</b>
<b>2.5 Bagan Alur Berpikir.....</b>	<b>40</b>

<b>BAB III</b> .....	<b>42</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data</b> .....	<b>42</b>
3.1.1 Jenis Penelitian .....	42
3.1.2 Jenis Data .....	43
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	<b>44</b>
3.2.1 Populasi .....	44
3.2.2 Sampel .....	44
<b>3.3 Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>45</b>
<b>3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel</b> .....	<b>48</b>
<b>3.5 Metode Analisis Data</b> .....	<b>49</b>
3.5.1 Uji Reliabilitas .....	61
<b>BAB IV</b> .....	<b>63</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Jenius</b> .....	<b>63</b>
<b>4.2 Analisis Data</b> .....	<b>64</b>
<b>4.2.1 Statistik Deskriptif</b> .....	<b>64</b>
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	64
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	65
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
4.2.1.4 Tanggapan Responden .....	67
<b>4.2.2 Analisis Deskriptif Variable</b> .....	<b>79</b>
4.2.2.1 Penjelasan Responden Terhadap <i>Site Organization</i> .....	79
4.2.2.2 Penjelasan Responden Terhadap <i>Reliability</i> .....	80
4.2.2.3 Penjelasan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> .....	82
4.2.2.4 Penjelasan Responden Terhadap <i>User Friendliness</i> .....	83
4.2.2.5 Penjelasan Responden Terhadap <i>Personal Needs</i> .....	84
4.2.2.6 Penjelasan Responden Terhadap <i>Efficiency</i> .....	86
4.2.2.7 Penjelasan Responden Terhadap <i>Electronic Customer Satisfaction</i> .....	87
4.2.2.8 Penjelasan Responden Terhadap <i>Electronic Customer Loyalty</i> .....	88
<b>4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data</b> .....	<b>89</b>
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data .....	92
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	93
4.2.3.2.1 Univariate <i>Outliers</i> .....	93
4.2.3.2.1 Multivariate <i>Outliers</i> .....	95
4.2.3.2.3 Evaluasi Multicollinearity dan Singularity .....	98
4.2.3.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	98
4.2.3.2.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	99
4.2.3.2.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	102
4.2.3.5 Analisis Full Structural Equation Modeling .....	103
4.2.3.6 Uji Reliability .....	106
<b>4.2.4 Hasil Penguji Hipotesis</b> .....	<b>108</b>
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1) .....	109
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2) .....	109
<b>4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3)</b> .....	<b>110</b>
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4) .....	110

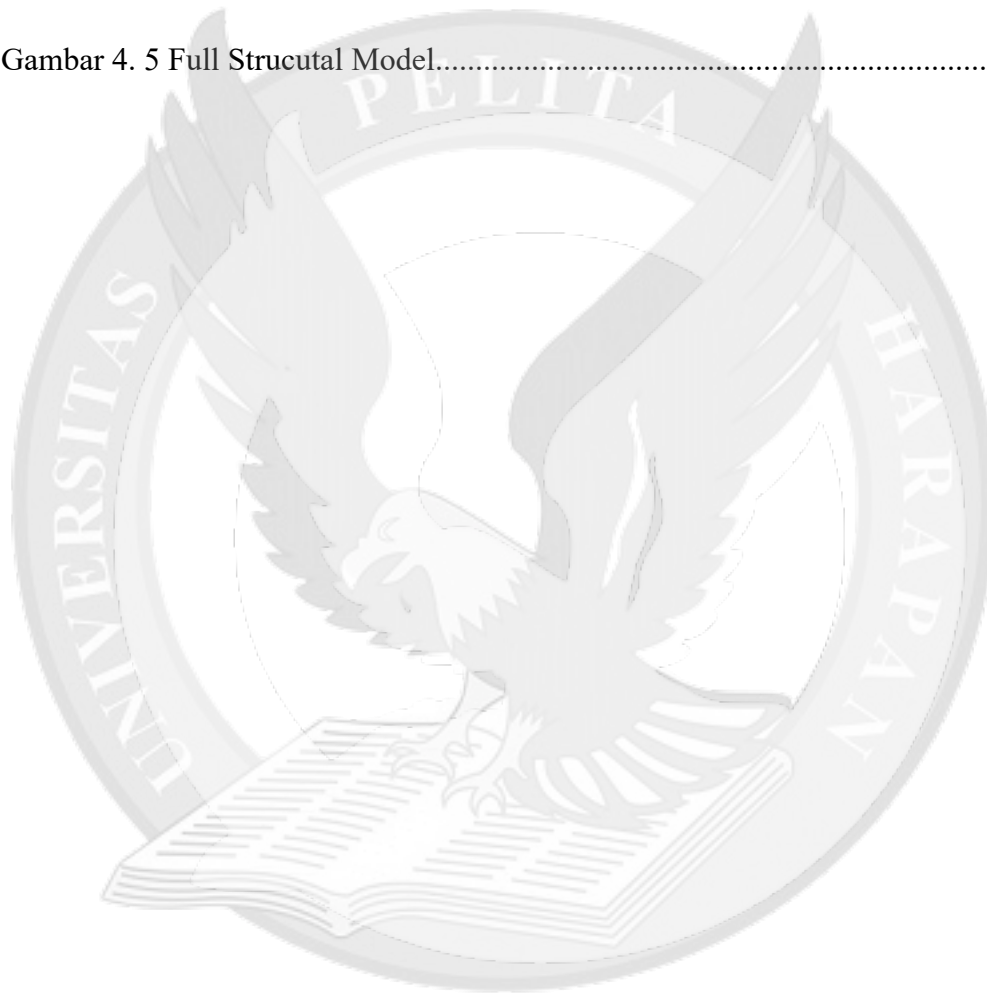
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5 (H5).....	111
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6 (H6).....	112
4.2.4.7	Pengujian Hipotesis 7 (H7).....	112
<b>4.3</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>113</b>
<b>BAB V</b>	<b>.....</b>	<b>132</b>
<b>5.1</b>	<b>Simpulan .....</b>	<b>132</b>
<b>5.1.1</b>	<b>Simpulan Atas Hipotesis .....</b>	<b>133</b>
5.1.1.1	Pengaruh Site Organization terhadap Electronic Customer Satisfaction.....	133
5.1.1.2	Pengaruh Reliability terhadap Electronic Customer Satisfaction.....	133
5.1.1.3	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Electronic Customer Satisfaction</i> .....	134
5.1.1.4	Pengaruh User Friendliness terhadap Electronic Customer Satisfaction.....	135
5.1.1.5	Pengaruh Personal Needs terhadap Electronic Customer Satisfaction .....	135
5.1.1.6	Pengaruh <i>Efficiency</i> terhadap <i>Electronic Customer Satisfaction</i> .....	136
5.1.1.7	Pengaruh Electronic Customer Satisfaction terhadap Electronic Customer Loyalty	137
<b>5.1.2</b>	<b>Simpulan Atas Masalah Penelitian.....</b>	<b>137</b>
<b>5.2</b>	<b>Implikasi.....</b>	<b>139</b>
<b>5.2.1</b>	<b>Implikasi Teoritis .....</b>	<b>139</b>
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	141
<b>5.3</b>	<b>Rekomendasi.....</b>	<b>147</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>149</b>
<b>KUESIONER</b>	<b>.....</b>	<b>A</b>
<b>-1</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 peningkatan transaksi bank digital 2020 .....	2
Gambar 1. 2 Official Logo Perusahaan Jenius .....	3
Gambar 1. 3 Aset Bank Digital di Indonesia .....	7
Gambar 1. 4 Official Logo Perusahaan Digibank .....	8
Gambar 1. 5 Ulasan Aplikasi Jenius .....	9
Gambar 1. 6 Fitur dari Aplikasi Jenius .....	10
Gambar 1. 7 Fitur Jenius Contact .....	11
Gambar 1. 8 Fitur-fitur keamanan Jenius .....	12
Gambar 1. 9 Inovasi Fitur kemudahan Jenius .....	13
Gambar 1. 10 Tampilan mendaftar akun bisnis .....	14
Gambar 1. 11 Fitur penukaran mata uang asing .....	15
Gambar 2. 1 Tabel Penelitian .....	33
Gambar 2. 2 Model Penelitian .....	39
Gambar 2. 4 Bagan Alur berpikir .....	41
Gambar 3. 1 Diagram Alur kerangka pemikiran teoritis .....	53
Gambar 4. 1 Respponden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65



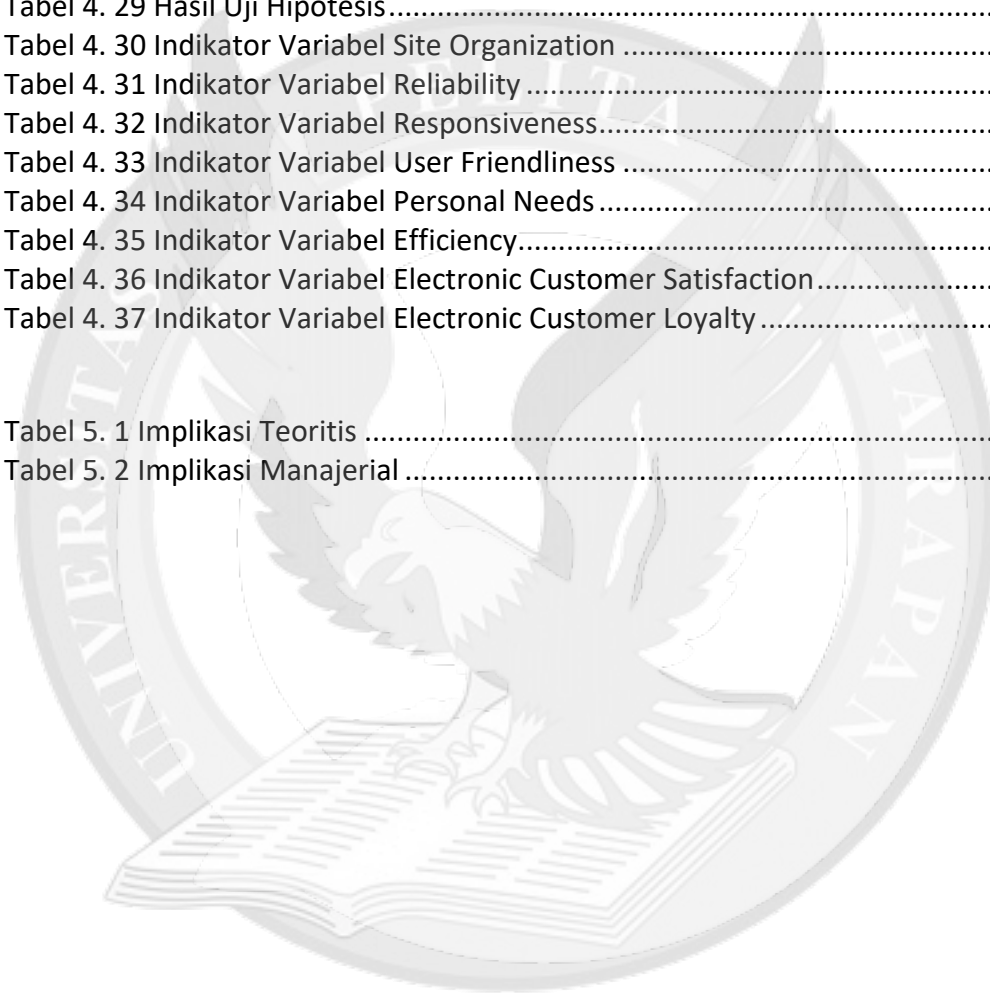
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Gambar 4. 3 Site Organization, Reliability, Responsiveness, User Friendliness, Personal Needs, Efficiency .....	100
Gambar 4. 4 Electronic Customer Satisfaction, dan Electronic Customer Loyalty .....	102
Gambar 4. 5 Full Strucutal Model.....	104



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Desain inti kuisisioner .....	47
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	49
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Konstruk.....	53
Tabel 3. 4 Keterangan hubungan Konstruk.....	54
Tabel 3. 5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen.....	55
Tabel 3. 6 Indeks pengujian kelayakan sebuah Model (Goodness of Fit Index) ..	60
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	67
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Site Organization .....	68
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Reliability .....	69
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness.....	71
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap User Friendliness .....	72
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Personal Needs .....	74
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Efficiency.....	75
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Electronic Customer Satisfaction ..	76
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Electronic Customer Loyalty .....	78
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Site Organization.....	79
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Reliability .....	80
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Responsiveness .....	82
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap User Friendliness.....	83
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Personal Needs .....	84
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Efficiency.....	86
Tabel 4. 18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Electronic Customer Satisfaction .....	87
Tabel 4. 19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Electronic Customer Satisfaction .....	88
Tabel 4. 20 Goodness of Fit Index.....	91
Tabel 4. 21 Uji Normalitas Data .....	92
Tabel 4. 22 Statistik Deskriptif Z-Score .....	94

Tabel 4. 23 Mahalonobis Distance .....	95
Tabel 4. 24 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Site Organization, Reliability, Responsiveness, User Friendliness, Personal Needs, dan Efficiency.	101
Tabel 4. 25 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Elctronic Customer Satisfaction, dan Electronic Customer Loyalty.....	102
Tabel 4. 26 Index Pengujian Kelayakan.....	105
Tabel 4. 27 Regression Weight Full Structural Model.....	105
Tabel 4. 28 Uji Reliability .....	107
Tabel 4. 29 Hasil Uji Hipotesis.....	108
Tabel 4. 30 Indikator Variabel Site Organization .....	119
Tabel 4. 31 Indikator Variabel Reliability .....	121
Tabel 4. 32 Indikator Variabel Responsiveness.....	123
Tabel 4. 33 Indikator Variabel User Friendliness .....	124
Tabel 4. 34 Indikator Variabel Personal Needs .....	126
Tabel 4. 35 Indikator Variabel Efficiency.....	127
Tabel 4. 36 Indikator Variabel Electronic Customer Satisfaction.....	129
Tabel 4. 37 Indikator Variabel Electronic Customer Loyalty .....	130
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis .....	139
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial .....	144



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER 1 .....	A
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER 1 .....	6
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK 1 .....	17
LAMPIRAN D: HASIL UJI SEM 1 .....	27
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN 1 .....	38

