

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Konsep Variabel.....	16
2.1.1 Layanan <i>E-Banking</i> .....	16
2.1.2 Kualitas Layanan.....	18
2.1.3 Media Sosial.....	20
2.1.4 Kepuasan Nasabah.....	21
2.1.5 Loyalitas Nasabah.....	22
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.2.1 Pengaruh Layanan <i>E-Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	23

2.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah ....	24
2.2.3	Pengaruh Media Sosial Terhadap Kepuasan Nasabah .....	26
2.2.4	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah ...	28
2.2.5	Pengaruh Layanan <i>E-Banking</i> Terhadap Loyalitas Nasabah..	29
2.2.6	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	30
2.2.7	Pengaruh Media Sosial terhadap Loyalitas Nasabah .....	31
2.3	Model Konseptual Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1	Unit Analisis.....	34
3.2	Tipe Penelitian.....	34
3.3	Operasional Variabel Penelitian .....	35
3.4	Ruang Lingkup Penelitian.....	38
3.4.1	Target Populasi .....	38
3.4.2	Sample Unit .....	38
3.4.3	Penentuan Jumlah Sampel .....	38
3.4.4	Metode Penarikan Sampel .....	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian.....	41
3.7.1	Metode Analisis <i>Pre-Test</i> Menggunakan Faktor Analisis.....	41
3.7.2	Uji Validitas .....	41
3.7.3	Uji Reliabilitas .....	41
3.7	Metode Analisis Data.....	42
3.7.1	Variabel Dalam SEM .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>45</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Profil Responden .....	45
4.1.2	Deskripsi Konstruk Penelitian .....	46
4.2	Analisis Data Penelitian .....	47
4.2.1	Outer Model .....	47
4.2.1.1	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	48
4.2.1.2	<i>Outer Loadings (Convergent Validity)</i> .....	49
4.2.1.3	<i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker)</i> .....	50

4.2.1.4 <i>Discriminant Validity (HTMT)</i> .....	50
4.2.2 <i>Inner Model</i> .....	51
4.2.2.1 <i>Collinearity (Inner VIF Values)</i> .....	52
4.2.2.2 <i>Size and Significance of Path Coefficients</i> .....	53
4.2.2.3 <i>R square (Coefficient of Determination)</i> .....	53
4.2.2.4 <i>f-square</i> .....	54
4.2.2.5 <i>Q-square</i> .....	55
4.3 Analisis IPMA .....	55
4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	57
4.5 Pembahasan .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Implikasi Manajerial.....	67
5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Mendatang .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Fasilitas Rekening Online Antar Bank.....	5
Tabel 2.1 Jumlah Pengguna Aplikasi BRImo dibanding Peers .....	9
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Demografi Responden .....	45
Tabel 4.2 Deskripsi Konstruk Penelitian .....	47
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha dan AVE.....	49
Tabel 4.4 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i> .....	49
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Fornell-Larcker .....	50
Tabel 4.6 Hasil Pengujian <i>Collienarity</i> .....	52
Tabel 4.7 Hasil Pengujian <i>Path Coefficients</i> .....	53
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Coefficient of Determination</i> .....	54
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>f-Square</i> .....	55
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Q-Square</i> .....	55
Tabel 4.11 Konstruk <i>Total Effect</i> untuk Kepuasan Nasabah .....	556
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fitur basic layanan pembukaan rekening melalui aplikasi <i>mobile banking</i> .....	2
Gambar 1.2 Media Komunikasi BRImo untuk Pembukaan Rekening <i>Online</i> .....	3
Gambar 1.3 Fitur dan layanan aplikasi BRImo vs bank lain .....	4
Gambar 1.4 Pembukaan rekening BRItama secara online melalui BRImo (1).....	4
Gambar 1.5 Pembukaan rekening BRItama secara online melalui BRImo (2).....	5
Gambar 1.6 Total Pembukaan BRItama Digital tahun 2021-2024 .....	8
Gambar 2.1 Referensi Konseptual Penelitian.....	33
Gambar 2.2 Referensi Konseptual Penelitian.....	33
Gambar 2.3 Model Konseptual Penelitian .....	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Outer Model .....	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Inner Model .....	52
Gambar 4.3 IPMA .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Daftar Pertanyaan Kuesioner .....	A-1
Lampiran B Hasil Olah Data .....	B-1
Lampiran C Uji Kesamaan Turnitin .....	C-1

