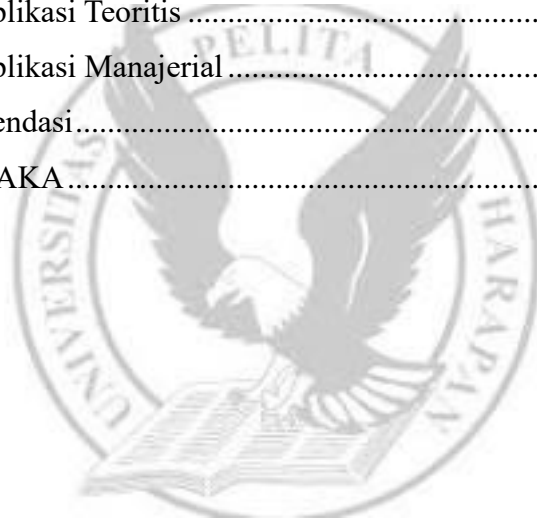


DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UANGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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	13
1.5.2 Manfaat Praktis	13
1.6 Sistematika Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 <i>Service Quality</i>	15
2.1.2 <i>Mobile Banking Service</i>	16
2.1.3 <i>Customer loyalty</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Pengembangan Hipotesis	29
2.3.1 Pengaruh <i>Mobile Banking System Quality</i> Terhadap <i>Mobile Banking Service Quality</i>	29

2.3.2	Pengaruh <i>Mobile Banking Interface Design</i> Terhadap <i>Mobile Banking Service Quality</i>	30
2.3.3	Pengaruh <i>Mobile Banking Security Assurance</i> Terhadap <i>Mobile Banking Service Quality</i>	31
2.3.4	Pengaruh <i>Mobile Banking Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	31
2.4	Model Penelitian	32
2.5	Bagan Alur Berpikir	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data	34
3.1.1	Jenis Penelitian	34
3.1.2	Jenis Data	34
3.2	Populasi dan Sampel	35
3.2.1	Populasi	35
3.2.2	Sampel	35
3.3	Metode Pengumpulan Data	36
3.4	Definisi Operasional Variabel	38
3.5	Metode Analisis Data	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Gambaran Umum	43
4.1.1	<i>BCA Mobile</i>	43
4.1.2	Profil Responden	43
4.2	Analisis Data	44
4.2.1	Tanggapan Responden	44
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	50
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	57
4.2.4	Analisis <i>Full Structural Equation Modeli</i>	65
4.2.5	Hasil Pengujian Hipotesis	67
4.3	Pembahasan	69
4.3.1	<i>Mobile Banking System Quality</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Mobile Banking Service Quality</i>	69

4.3.2	<i>Mobile Banking Interface Design</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Mobile Banking Service Quality</i>	71
4.3.3	<i>Mobile Banking Security Assurance</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Mobile Banking Service Quality</i>	72
4.3.4	<i>Mobile Banking Service Quality</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	74
4.4	Analisis Model Secara Keseluruhan	75
BAB V KESIMPULAN		78
5.1	Simpulan Penelitian	78
5.2	Implikasi	79
5.2.1	Implikasi Teoritis	79
5.2.2	Implikasi Manajerial	80
5.3	Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA		84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Struktur Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia Tahun 2023 Menurut Lapangan Usaha	2
Gambar 1.2	Transaksi Sistem Pembayaran per Mei 2024.....	4
Gambar 1.3	Mobile Banking Paling Diminati Masyarakat Indonesia (Survei Populix) Tahun 2024.....	5
Gambar 1.4	Halaman utama BCA Mobile.....	8
Gambar 1.5	Layanan Penggantian Kartu Debit melalui BCA Mobile	9
Gambar 1.6	Urutan Verifikasi untuk Pembuatan akun BCA Mobile.....	10
Gambar 2.1	Model Penelitian	33
Gambar 2.2	Bagan Alur Berpikir.....	34
Gambar 4.1	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> Konstruk Eksogen.....	64
Gambar 4.2	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> Konstruk Endogen	66
Gambar 4.3	Model <i>Structural Equation Model</i> Sebelum Modifikasi	68
Gambar 4.4	Model <i>Structural Equation Model</i> Setelah Modifikasi.....	69
Gambar 4.5	Model Penelitian (Hasil).....	78



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Desain Inti Kuesioner	38
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 3.3	<i>Goodness of Fit Index</i>	43
Tabel 4.1	Profil Responden.....	46
Tabel 4.2	Derajat Penilaian Tanggapan Responden.....	47
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Mobile Banking System Quality</i> (MBSyQ)	47
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Mobile Banking Interface Design</i> (MBID)	48
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Mobile Banking Security Assurance</i> (MBSA).....	49
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap <i>Mobile Banking Service Quality</i> (MBSQ)	50
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Loyalty</i> (CL)	51
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Mobile Banking System Quality</i> (MBSyQ)	53
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Mobile Banking Interface Design</i> (MBID).....	54
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Mobile Banking Security Assurance</i> (MBSA).....	55
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Mobile Banking Service Quality</i> (MBSQ).....	56
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i> (CL).....	58
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas Data.....	59
Tabel 4.14	Statistik Deskriptif <i>z-score</i>	61
Tabel 4.15	Nilai <i>Mahalanobis Distance</i>	62
Tabel 4.16	Nilai <i>Factor Loading</i> Konstruk Eksogen.....	63
Tabel 4.17	Nilai <i>Factor Loading</i> Konstruk Endogen	65
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.....	66
Tabel 4.19	Indeks Pengujian Kelayakan SEM (Sebelum Modifikasi)	67
Tabel 4.20	Indeks Pengujian Kelayakan SEM (Setelah Modifikasi)	68
Tabel 4.21	Hasil Pengujian Hipotesis	69
Tabel 5.1	Implikasi Teoritis	87
Tabel 5.2	Implikasi Manajerial	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner	A-1
Lampiran B	Statistik Deskriptif Profil Responden	B-1
Lampiran C	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	C-1
Lampiran D	Uji Normalitas	D-1
Lampiran E	Uji Outlier Univariat Dengan <i>Z-Score</i>	E-1
Lampiran F	Uji Outlier Multivariat Dengan <i>Mahalanobis Distance</i>	F-1
Lampiran G	Uji CFA Konstruk Eksogen	G-1
Lampiran H	Uji CFA Konstruk Endogen	H-1
Lampiran I	Perhitungan <i>Construct Reliability Dan Average Variance Extracted (AVE)</i>	I-1
Lampiran J	Hasil SEM (<i>Base Model</i>)	J-1
Lampiran K	Hasil SEM (<i>Modification Model</i>)	K-1
Lampiran L	Hasil Turnitin	L-1

