

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas pelayanan	11
2. Kepercayaan.....	14
3. Kepuasan Konsumen.....	16
4. Loyalitas Konsumen	19

B.	Penelitian Terdahulu	22
C.	Hubungan Antar Variabel	26
1.	Hubungan antara Kualitas pelayanan Elektronik dengan Loyalitas.....	26
2.	Hubungan antara Kepercayaan dengan Loyalitas	26
3.	Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas	27
4.	Hubungan antara Kualitas pelayanan Elektronik terhadap loyalitas dengan Kepuasan sebagai variabel Mediasi.....	27
5.	Hubungan antara Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai variabel Mediasi	28
D.	Kerangka Pemikiran.....	28
E.	Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III : METODE PENELITIAN		30
A.	Rancangan Penelitian	30
B.	Objek dan Waktu Penelitian.....	30
C.	Populasi	31
D.	Sampel dan Teknik Sampling	32
E.	Prosedur Pengambilan Data	33
F.	Klasifikasi Variabel Penelitian.....	33
G.	Operational Variabel Penelitian	35
H.	Skala Pengukuran Variabel	37
I.	Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN		50
A.	Hasil Penelitian	50

1. Analisis Deskriptif	50
2. Analisis Kuantitatif	58
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Survey TOP Brand Award	5
Table 1.2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.3 Skor Skala Likert	38
Tabel 3.4 Kategorisasi Variabel.....	38
Tabel 3.5 Outer Loading 30 Responden	41
Tabel 3.6 Cross Loading 30 Responden	42
Tabel 3.7 <i>Average Variance Extracted</i> 30 Responden	43
Tabel 3.8 <i>Composite Reliability</i> 30 Responden	45
Tabel 3.9 Cronbach Alpha 30 Responden.....	46
Tabel 4.1 Daftar Responden.....	50
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.3 Usia	51
Tabel 4.4 Pekerjaan.....	52
Tabel 4.5 Lama Penggunaan BCA Mobile	53
Tabel 4.6 Kategorisasi Variabel.....	54
Tabel 4.7 Kualitas pelayanan elektronik BCA <i>Mobile</i> di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta	55
Tabel 4.8 Kepercayaan Nasabah BCA <i>Mobile</i> di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta	56
Tabel 4.9 Kepuasan Nasabah BCA <i>Mobile</i> di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta	57
Tabel 4.10 Kepercayaan Nasabah BCA <i>Mobile Banking</i> di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta	58
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Inner Model</i> Struktural	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis (Pengaruh Langsung)	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis (Pengaruh Tidak Langsung)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1 Hasil Uji Outer Model.....	48
Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Boostrapping</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER	79
LAMPIRAN II KARAKTERISTIK RESPONDEN	88
LAMPIRAN III REKAPITULASI DATA	99
LAMPIRAN IV HASIL OLAH DATA	112