

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Top Brand Awards..... | 5 |
| Tabel 1. 2 Top Brand Award 2017 | 6 |
| Tabel 1. 3 Transaksi 3 Bulan Terakhir..... | 10 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 23 |
| Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian..... | 29 |
| Tabel 3. 2 Variabel Operasional Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Nasabah..... | 31 |
| Tabel 3. 3 Nilai Pembobotan | 35 |
| Tabel 3. 4 Rumus Perhitungan Stratified Propotionate Random Sampling..... | 38 |
| Tabel 3. 5 Perhitungan Stratified Propotionate Random Sampling Per Universitas | 38 |
| Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Harapan..... | 40 |
| Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Persepsi | 41 |
| Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Harapan | 42 |
| Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Persepsi | 42 |
| Tabel 3. 10 Kriteria Penilaian | 43 |
| Tabel 3. 11 Kategorisasi Diagram IPA..... | 48 |
| Tabel 4. 1 Regresi Linear Berganda Berdasarkan Harapan | 53 |
| Tabel 4. 2 Regresi Linear Berganda Berdasarkan Persepsi | 59 |
| Tabel 4. 3 Hipotesis Parsial Berdasarkan Harapan..... | 66 |
| Tabel 4. 4 Hipotesis Parsial Berdasarkan Persepsi | 71 |
| Tabel 4. 5 Hipotesis Simultan Berdasarkan Harapan | 76 |
| Tabel 4. 6 Hipotesis Simultan Berdasarkan Persepsi..... | 77 |
| Tabel 4. 7 Koefisien Determinasi Berdasarkan Harapan..... | 78 |
| Tabel 4. 8 Koefisien Determinasi Berdasarkan Persepsi | 79 |
| Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Kualitas Layanan Mobile Banking BNI..... | 81 |
| Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X1 Berdasarkan Harapan..... | 83 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X2 Berdasarkan Harapan | 84 |
| Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X3 Berdasarkan Harapan | 86 |
| Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X4 Berdasarkan Harapan | 87 |
| Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X5 Berdasarkan Harapan | 89 |
| Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X6 Berdasarkan Harapan | 90 |
| Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X7 Berdasarkan Harapan | 92 |
| Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X8 Berdasarkan Harapan | 93 |
| Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X9 Berdasarkan Harapan | 95 |
| Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X10 Berdasarkan Harapan | 96 |
| Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X11 Berdasarkan Harapan | 98 |
| Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X12 Berdasarkan Harapan | 99 |
| Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X13 Berdasarkan Harapan | 101 |
| Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X14 Berdasarkan Harapan | 102 |
| Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Y Berdasarkan Harapan | 104 |
| Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Mobile Banking BNI | 105 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X1 Berdasarkan Persepsi | 107 |
| Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X2 Berdasarkan Persepsi | 109 |
| Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X3 Berdasarkan Persepsi | 110 |
| Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X4 Berdasarkan Persepsi | 112 |
| Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X5 Berdasarkan Persepsi | 113 |
| Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X6 Berdasarkan Persepsi | 115 |
| Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X7 Berdasarkan Persepsi | 116 |
| Tabel 4. 33 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X8 Berdasarkan Persepsi | 118 |
| Tabel 4. 34 Tanggapa Responden Terhadap Indikator X9 Berdasarkan Persepsi | 119 |
| Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X10 Berdasarkan Persepsi | 121 |
| Tabel 4. 36 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X11 Berdasarkan Persepsi | 122 |
| Tabel 4. 37 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X12 Berdasarkan Persepsi | 124 |
| Tabel 4. 38 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X13 Berdasarkan Persepsi | 125 |
| Tabel 4. 39 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X14 Berdasarkan Persepsi | 127 |
| Tabel 4. 40 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Y Berdasarkan Persepsi | 128 |
| Tabel 4. 41 Kategorisasi Hasil Penelitian | 129 |

Tabel 4. 42 Pengurutan Prioritas Indikator131