

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Fitur Menggunakan Layanan Mobile Banking BCA.....	4
Tabel 1. 3 Pengguna Internet Berdasar Wilayah.....	6
Tabel 1. 4 Jumlah Pengguna Mobile-Banking.....	8
Tabel 1. 5 Masalah Pada Mobile Banking Bank BCA	9
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	42
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	49
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas E-Servqual.....	51
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Loyalitas.....	56
Tabel 3. 6 Kriteria Interpretasi Skor	59
Tabel 4. 1 Responden Mengenai Indikator Pelayanan yang diberikan M-Banking BCA sangat baik	70
Tabel 4. 2 Responden Mengenai Indikator Proses melakukan transaksi Mobile Banking BCA sangat cepat.	71
Tabel 4. 3 Responden Mengenai Indikator mobile banking BCA mudah untuk digunakan.	72
Tabel 4. 4 Responden Mengenai Indikator Keamanan Saat Transaksi Dalam mobile banking BCA.	73
Tabel 4. 5 Responden Mengenai Indikator Layanan mobile banking BCA Dapat di Percayai.....	74
Tabel 4. 6 Responden Mengenai Indikator Memberikan Informasi Dengan Aman Saat Melakukan Transaksi Menggunakan mobile banking BCA.	75
Tabel 4. 7 Responden Mengenai Indikator Tidak Ada Penyalahgunaan Data	76
Tabel 4. 8 Responden Mengenai Indikator Pengguna mobile banking BCA Selalu Mendapatkan Konfirmasi dari Setiap Transaksi.	77
Tabel 4. 9 Responden Mengenai Indikator Kemudahan Dalam Mencari Informasi Perbankan Menggunakan mobile banking BCA.....	78
Tabel 4. 10 Responden Mengenai Indikator Customer Service Layanan mobile banking Menyelesaikan Masalah Yang di Infokan dari Para Nasabah.....	79

Tabel 4. 11 Responden Mengenai Indikator Layanan mobile banking BCA Dapat digunakan Dimana Saja dan Kapan Saja.	80
Tabel 4. 12 Responden Mengenai Indikator Menggunakan Layanan mobile banking BCA Tidak Menghabiskan Waktu	81
Tabel 4. 13 Responden Mengenai Indikator mobile banking BCA Tidak Perlu Ada Perubahan Kartu SIM. Tersedia Melalui Operator GSM	82
Tabel 4. 14 Responden Mengenai Indikator Tampilan Aplikasi mobile banking BCA Menarik dan Mudah Dipahami	83
\Tabel 4. 15 Responden Mengenai Indikator Fitur dan Layanan mobile banking BCA Mudah Digunakan.....	84
Tabel 4. 16 Responden Mengenai Indikator Layanan mobile banking BCA Dengan Harapan Nasabah	85
Tabel 4. 17 Responden Mengenai Indikator Layanan mobile banking BCA Dapat Memenuhi Kebutuhan Nasabah.	86
Tabel 4. 18 Responden Mengenai Indikator mobile banking Dapat Memudahkan Nasabah.....	87
Tabel 4. 19 Responden Mengenai Indikator Merekomendasikan Untuk Menggunakan Layanan mobile banking Kepada Masyarakat.	89
Tabel 4. 20 Responden Mengenai Indikator Makes Regular Repeat Purchases...	90
Tabel 4. 21 Responden Mengenai Indikator Melakukan Pertimbangan Khusus Untuk Menikmati Layanan mobile banking Dari Bank Lain.....	91
Tabel 4. 22 Responden Mengenai Indikator Hanya Akan Menggunakan mobile banking BCA.....	92
Tabel 4. 23 Responden Mengenai Indikator Merekomendasikan Layanan mobile banking BCA Kepada Orang Lain.	93
Tabel 4. 24 Hasil Uji Normalitas.....	94
Tabel 4. 25 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas	95
Tabel 4. 26 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas	96
Tabel 4. 27 Nilai Koefisien Regresi Berganda.....	97
Tabel 4. 28 Hasil Uji Koefisien Determinasi	98
Tabel 4. 29 Hasil Uji T.....	99

Tabel 4. 30 Kepuasan Nasabah (X2)	99
Tabel 4.31 Hasil Uji F.....	100