

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian 1
1.2.	Latar Belakang Penelitian 5
1.3.	Perumusan Masalah 14
1.4.	Tujuan Penelitian 16
1.5.	Manfaat Penelitian 17
1.6.	Sistematika Penulisan Tugas Akhir 17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.	Teori dan Penelitian Terdahulu.....19
2.1.1	Manajemen.....19
2.1.2	Jasa.....20
2.1.3	<i>E-Service Quality</i>21
2.1.4	Kepuasan Nasabah (<i>Customer Satisfaction</i>).....23
2.1.5	Loyalitas Nasabah (<i>Customer Loyalty</i>).....26
2.1.6	Penelitian Terdahulu.....28
2.2.	Kerangka Pemikiran 33

2.3.	Pengembangan Hipotesis	36
------	------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Jenis Penelitian.....	41
3.2.	Operasionalisasi Variabel	42
3.3.	Tahapan Penelitian.....	45
3.4	Populasi dan Sampel	46
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	47
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1	Uji Validitas.....	47
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.7	Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1	Pengukuran Model.....	52
3.7.1.1	Uji Validitas Konvergen.....	52
3.7.1.2	Uji Validitas Diskriminan.....	53
3.7.1.3	Heterotrait Monotrait.....	53
3.7.1.4	Uji Reliabilitas.....	53
3.7.2	Pengukuran Struktural.....	54
3.7.2.1	Uji R-Squared.....	54
3.7.2.2	Effect Size F^2	54
3.7.2.3	Predictive Relevance.....	54
3.7.2.4	Goodness of Fit.....	55
3.7.2.5	Uji Hipotesis.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden.....	57
4.2	Hasil Penelitian.....	58
4.2.1	Tanggapan Responden terhadap <i>Site Organization</i>	59

4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	60
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	61
4.2.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Users Friendliness</i>	61
4.2.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Personal Needs</i>	62
4.2.6	Tanggapan Responden Terhadap <i>Efficiency</i>	63
4.2.7	Tanggapan Responden Terhadap <i>Trust</i>	64
4.2.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>E-Service Quality</i>	65
4.2.9	Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	65
4.2.10	Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	66
4.2.11	Pengujian Measurement Model (<i>Outer Model</i>).....	67
4.2.11.1	<i>Convergent Validity</i>	69
4.2.11.2	<i>Discriminant Validity</i>	71
4.2.11.3	Heterotrait Monotrait (HTMT).....	73
4.2.11.4	Uji Reliabilitas.....	74
4.2.12	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	75
4.2.12.1	Uji R ²	75
4.2.12.2	Uji F ² <i>Effect Size</i>	76
4.2.12.3	<i>Predictive Relevance (Q²)</i>	77
4.2.12.4	Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	77
4.2.12.5	Pengujian Hipotesis.....	78
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	88

5.2.1	Saran untuk Digi by Bank Bjb.....	88
5.2.2	Saran untuk Penelitian selanjutnya.....	88

DAFTAR PUSTAKA