

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Manfaat penelitian.....	20
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	23
2.1.1 Pemasaran	23
2.1.2 <i>Consumer Behavior</i>	24
2.1.3 <i>Mobile banking</i>	28
2.1.4 <i>Trust</i>	26
2.1.5 <i>Convenience</i>	25
2.1.6 <i>Social influence</i>	24
2.1.7 <i>App attributes</i>	28
2.1.8 <i>Customers Support</i>	29
2.1.9 <i>Customer Loyalty</i>	27
2.1.10 <i>Customer Experience</i>	29
2.1.11 <i>Service quality</i>	29
2.1.12 Penelitian Terdahulu	30
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33

2.2.1	<i>Customer Experience</i> pada Aplikasi <i>M-Banking</i>	38
2.2.2	<i>Trust</i> sebagai faktor pengaruh dalam <i>customer experience</i>	38
2.2.3	<i>Convenience</i> sebagai faktor pengaruh dalam <i>customer experience</i>	38
2.2.4	<i>Social influence</i> sebagai faktor pengaruh dalam <i>customer experience</i>	39
2.2.5	<i>Attribute Apps</i> sebagai faktor pengaruh dalam <i>customer experience</i> ...	39
2.2.6	Customer support sebagai faktor pengaruh <i>customer experience</i>	39
2.2.7	<i>Customer experience</i> sebagai faktor pengaruh <i>customer Loyalty</i>	39
2.2.8	<i>Service Quality</i> sebagai faktor pengaruh <i>customer experience</i>	40
2.3	Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Variabel Operasional	42
3.3	Skala Pengukuran	47
3.4	Tahapan Penelitian	48
3.5	Populasi dan Sampel	48
3.5.1	Populasi	48
3.5.2	Sampel	49
3.6	Pengumpulan Data	50
3.6.1	Sumber Data	50
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data	51
a.	Kuesioner	51
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.7.1	Uji Validitas	52
3.8	Teknik Analisis Data	53
3.8.1	Analisis Deskriptif	54
3.8.2	Partial Least Square Structural Equation Modelling (SEM)	55
3.8.2.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	57
3.8.2.2	Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	59
3.8.3	Uji Hipotesis	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Pengumpulan Data	63

4.2	Karakteristik Responden	63
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	65
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	66
4.3	Hasil Penelitian	66
4.3.1	Analisis Deskriptif	67
a.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel TR – <i>Trust</i>	67
b.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel CN- <i>Convenience</i>	69
c.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel SI- <i>Social influence</i>	71
d.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel AA- <i>App attributes</i>	72
e.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel CS- <i>Customer support</i>	75
f.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel CE- <i>Customer Experience</i>	77
g.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel CL- <i>Customer Loyalty</i>	79
h.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel SQ- <i>Service Quality</i>	81
4.3.2	Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM).....	83
4.3.2.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	83
4.3.2.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	90
4.3.2.3	Uji Hubungan Mediasi	97
4.3.2.4	Pengujian Kecocokan Model (Goodness of Fit Test)	101
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	102
4.4.1	Pembahasan Hasil Penelitian Analisis Deskriptif.....	102
4.4.2	Pembahasan Hasil Penelitian Uji Hipotesis	105
4.4.2.1	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	106
4.4.2.2	Pengaruh <i>Convenience</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	106
4.4.2.3	Pengaruh <i>App attributes</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	107
4.4.2.4	Pengaruh <i>Customer support</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	107
4.4.2.5	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	108
4.4.2.6	Pengaruh <i>Social influence</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	109
4.4.2.7	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	109

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	117
5.1Kesimpulan	117
5.2 Saran	120
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	120
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	130
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	130
Lampiran 2 Tabulasi Data Pilot Test.....	135
Lampiran 3 Hasil Pilot Test	136
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian	142
Lampiran 5 Hasil Olah Data SmartPLS	148