

DAFTAR ISI

COVER .....i

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ..... ii

PENGESAHAN MUNAQOSYAH..... iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....iv

ABSTRAK .....v

MOTTO .....vi

PERSEMBAHAN ..... vii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..... viiii

KATA PENGANTAR..... ix

DAFTAR ISI .....xi

DAFTAR TABEL ..... xiii

DAFTAR GAMBAR.....xiv

BAB I PENDAHULUAN .....1

    A. Latar Belakang.....1

    B. Rumusan Masalah .....7

    C. Tujuan Penelitian.....7

    D. Manfaat Penelitian.....7

    E. Sistematika Penulisan.....7

BAB II LANDASAN TEORI .....9

    A. Deskripsi Teori .....9

        1. *Combined-Theory of Planned Behavior-Technology Acceptance Model (C-TPB-TAM)*.....9

        2. *E-Service Quality* .....10

        3. *E-Features*.....14

        4. *E-Trust* .....17

        5. Loyalitas Nasabah.....19

    B. Penelitian Terdahulu.....24

    C. Kerangka Berpikir .....31

    D. Hipotesis .....31

BAB III METODE PENELITIAN .....34

    A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....34

    B. Setting Penelitian.....34

    C. Populasi Dan Sampel.....34

    D. Desain Dan Definisi Operasional Variabel.....36

    E. Uji Validitas dan Reliabilitas *Instrument* .....38

    F. Teknik Pengumpulan Data .....39

    G. Teknik Analisis Data .....39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....43

    A. Hasil Penelitian.....43

        1. Gambaran umum objek penelitian .....43

2. Gambaran Umum Responden .....46

3. Analisis Data .....50

B. Pembahasan .....58

1. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah  
Pengguna BSI *Mobile* di Kabupaten Pati.....58

2. Pengaruh *E-Features* Terhadap Loyalitas Nasabah  
Pengguna BSI *Mobile* di Kabupaten Pati.....60

3. Pengaruh *E-Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna  
BSI *Mobile* di Kabupaten Pati .....61

BAB V PENUTUP .....63

A. Kesimpulan.....63

B. Saran.....64

DAFTAR PUSTAKA.....xv

LAMPIRAN-LAMPIRAN .....xxv

DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....xxiv



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....24

Tabel 3.1 Operasional variabel .....36

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....46

Tabel 4.2 Usia Responden.....46

Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....47

Tabel 4.4 Pendapatan Responden.....48

Tabel 4.5 Domisili Responden .....48

Tabel 4.6 Frekuensi Penggunaan Responden .....50

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....50

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....51

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....52

Tabel 4.10 Hasil Uji *Multikolinieritas*.....53

Tabel 4.11 Hasil Uji *Glejser*.....54

Tabel 4.12 Hasil Uji *Spearman* .....54

Tabel 4.13 Hasil Uji Linear Berganda.....55

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....56

Tabel 4.15 Hasil Uji F .....56

Tabel 4.16 Hasil Uji T .....57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....31

Gambar 4.1 Ikon Aplikasi BSI *Mobile* .....43

Gambar 4.2 Tampilan Utama BSI *Mobile*.....44

Gambar 4.3 Fitur-Fitur BSI *Mobile*.....45

