

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Mobile Banking</i> .....	13
2.1.2 <i>Costumer Loyalty</i> .....	14
2.1.3 <i>Customer Experience</i> .....	16
2.1.4 <i>Website Quality</i> .....	21
2.1.5 <i>Privacy dan Security</i> .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Penelitian .....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis dan Lokasi Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sample .....	31
3.2.1 Populasi .....	31
3.2.2 Sampel .....	32

3.3	Jenis dan Sumber Data .....	33
3.3.1	Data Primer.....	33
3.3.2	Data Sekunder .....	33
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4.1	Data Primer.....	34
3.4.2	Data Sekunder .....	35
3.5	Variabel penelitian, Definisi Operasional dan Indikator.....	35
3.5.1	Variabel Penelitian .....	35
3.5.2	Definisi Operasional dan indikator.....	35
3.6	Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1	Uji Instrumen.....	37
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.6.4	Uji Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		43
4.1.	Deskripsi Penelitian.....	43
4.1.1.	Gambaran Umum Responden .....	43
4.1.2.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel .....	45
4.1.3.	Hasil Uji Instrumen .....	50
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik .....	51
4.1.5.	Hasil Analisis Jalur.....	54
4.1.6.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	55
4.1.7.	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	57
4.1.8.	Hasil Uji Sobel Test .....	58
4.2.	Pembahasan .....	60
4.2.1.	Pengaruh <i>Website Quality (WQ)</i> Terhadap <i>Customer Experience (CE)</i> .....	60
4.2.2.	Pengaruh <i>Privacy</i> dan <i>Security (PS)</i> terhadap <i>Customer Experience (CE)</i> .....	62
4.2.3.	Pengaruh <i>Website Quality (WQ)</i> terhadap <i>Loyalitas penggunaan</i> .....	63
4.2.4.	Pengaruh <i>Privacy</i> dan <i>Security (PS)</i> Terhadap <i>Loyalitas penggunaan</i> .....	64

4.2.5. Pengaruh <i>Privacy</i> dan <i>Security</i> (PS) Terhadap Loyalitas penggunaan.....	65
BAB V PENUTUP.....	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran.....	67
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	68
5.4. Agenda Penelitian Mendatang .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1. APLIKASI PERBANKAN SELULER PADA BANK KOMERSIAL DI INDONESIA.....	4
TABEL 2.1. TABEL PENELITIAN TERDAHULU .....	28
TABEL 4.1. KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	43
TABEL 4.2. KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN UMUR .....	44
TABEL 4.3. KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN.....	44
TABEL 4.4. KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN LAMA MENGGUNAKAN .....	45
TABEL 4.5. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI <i>WEBSITE QUALITY</i> (WQ) .	46
TABEL 4.6. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI <i>PRIVACY</i> DAN <i>SECURITY</i> (PS) .....	47
TABEL 4.7. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI <i>CUSTOMER EXPERIENCE</i> (CE).....	48
TABEL 4.8. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI LOYALITAS PENGGUNAAN.....	49
TABEL 4.9. UJI VALIDITAS INDIKATOR VARIABEL .....	50
TABEL 4.10. UJI RELIABILITAS VARIABEL.....	51
TABEL 4.11. HASIL REGRESI LINIER BERGANDA .....	54
TABEL 4.12. HASIL KOEFISIEN DETERMINASI .....	57

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1. FREKUENSI PENGGUNAAN INTERNET MELALUI PERANGKAT TAHUN 2018 .....	2
GAMBAR 2. 1. KERANGKA PENELITIAN .....	29