

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen .....	14
2.1.2 <i>E-Trust</i> .....	19
2.1.3 <i>E-Service Quality</i> .....	20
2.1.4 <i>E-Satisfaction</i> .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	27
2.3.1 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> pada Pengguna BCA Syariah <i>Mobile</i> .....	27
2.3.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> pada Pengguna BCA Syariah <i>Mobile</i> .....	28
2.3.3 Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> pada Pengguna BCA Syariah <i>Mobile</i> .....	29
2.4 Kerangka Berpikir.....	30
2.5 Hipotesis.....	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	32
3.1.1 Variabel Penelitian.....	32
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1 Populasi Penelitian .....	36
3.2.2 Sampel Penelitian .....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5 Metode Analisis.....	39
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	39
3.5.2 Uji Instrumen Data .....	40
3.5.3 Deteksi Penyimpangan Asumsi Klasik .....	41
3.5.4 Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.2 Gambaran Umum Responden.....	48
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	51
4.3 Metode Analisis Data.....	52
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	52
4.3.2 Uji Instrumen Data .....	60
4.3.3 Deteksi Penyimpangan Asumsi Klasik .....	63
4.3.4 Uji Hipotesis.....	67
4.4 Pembahasan .....	72
4.4.1 Pengaruh E-Trust terhadap E-Loyalty pada Pengguna BCA Syariah Mobile.....	72
4.4.2 Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty pada Pengguna BCA Syariah Mobile.....	73
4.4.3 Pengaruh E-Satisfaction terhadap E-Loyalty pada Pengguna BCA Syariah Mobile.....	74
BAB V PENUTUP.....	77

5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	78
5.3 Saran .....	79
5.3.1 Saran Teoritis.....	79
5.3.2 Saran Praktisi .....	79