

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan	9
1.3.2 Kegunaan	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Teori Loyalitas.....	13
2.1.2 Teori <i>Institutional Economics</i>	15
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>E-Service Quality</i>	18
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Hubungan Antar Variabel	32
2.3.1 Pengaruh <i>Security</i> Terhadap <i>Service Quality</i>	32
2.3.2 Pengaruh <i>System Quality</i> Terhadap <i>Security</i>	33
2.3.3 Pengaruh <i>System Quality</i> Terhadap <i>Service Quality</i>	34
2.3.4 Pengaruh <i>User Interface</i> Terhadap <i>Security</i>	34
2.3.5 Pengaruh <i>User Interface</i> Terhadap <i>Service Quality</i>	35
2.3.6 Pengaruh <i>User Interface</i> Terhadap <i>System Quality</i>	36
2.3.7 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Consuer Loyalty</i>	36

2.4 Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	40
3.1.1 Variabel Penelitian	40
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	41
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.2.1 Populasi	42
3.2.2 Sampel	43
3.3 Jenis dan Sumber Data	44
3.3.1 Data Primer.....	44
3.3.2 Data Sekunder	45
3.4 Metode Pengumpulan Data	46
3.5 Metode Analisis Data	47
3.5.1 Analisis Outer Model	47
3.5.2 Analisis Inner Model	50
3.5.3 Pengujian Hipotesis	53
3.5.4 Analisis <i>Direct Effect</i>	56
3.5.5 Analisis <i>Indirect Effect</i>	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	59
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.2 Gambaran Umum Responden	60
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
4.2.4 Data Responden Berdasarkan Domisili Kecamatan di Kota Semarang	62
4.2.5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.2.6 Data Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per bulan	64
4.2.7 Data Responden Berdasarkan <i>Honest</i> Kuesioner	64
4.3 Analisis Data	65
4.3.1 Analisis <i>Outer Model</i>	65
4.3.2 Analisis Inner Model	69
4.3.3 Pengujian Hipotesis	73
4.4 Interpretasi Hasil	77

4.4.1 Pengaruh <i>Security</i> Terhadap <i>Service Quality</i> BSI Mobile.....	77
4.4.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> BSI Mobile	78
4.4.3 Pengaruh <i>System Quality</i> Terhadap <i>Security</i> pada BSI Mobile.....	79
4.4.4 Pengaruh <i>System Quality</i> Terhadap <i>Service Quality</i> BSI Mobile.....	80
4.4.5 Pengaruh <i>User Interface</i> Terhadap <i>Security</i> BSI Mobile	81
4.4.6 Pengaruh <i>User Interface</i> Terhadap <i>Service Quality</i> BSI Mobile	82
4.4.7 Pengaruh <i>User Interface</i> Terhadap <i>System Quality</i> BSI Mobile	83
4.4.8 Pengaruh <i>Trust</i> sebagai Variabel Moderasi.....	84
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Keterbatasan Penelitian	88
5.3 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	95

