

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	II
SURAT PERNYATAAN	III
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	IV
KATA PENGANTAR.....	V
ABSTRACT	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR/GRAFIK	XII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Identifikasi Masalah	9
3. Batasan Masalah	10
B. Pokok Masalah	10
C. Tujuan Penelitian, Ruang Lingkup dan Manfaat Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian	11
2. Manfaat Penelitian	11
D. Kerangka Penulisan	11
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	13
A. Tinjauan Pustaka	13
1. Teori <i>Expected Utility</i>	13
2. Teori Motivasi	13

3. Hubungan Antar Variabel	14
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Sumber dan Pengumpulan Data	23
C. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	24
1. Variabel Endogen	25
a. <i>Financial Performance</i>	25
2. Variabel Eksogen	26
a. <i>Customer Experience</i>	26
1) <i>Perceived Usability</i>	26
2) <i>Perceived Value</i>	27
3) <i>Perceived Risk</i>	28
4) <i>Service Quality</i>	28
5) <i>Functional Quality</i>	29
b. <i>Customer Satisfaction</i>	30
c. <i>Customer Loyalty</i>	30
D. Skala Pengukuran	34
E. Sampel dan Ukuran Sampel Penelitian	34
F. Metode Analisis	35
1. <i>Outer Model</i>	35
a. Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	36
b. Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	36
c. Uji Reliabilitas	36

2. <i>Inner Model</i>	37
a. Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	37
b. Uji <i>Predictive Relevance</i> atau <i>Cross-Validated Redundancy (Q-Square)</i>	37
c. <i>Path Coefficient</i>	37
d. <i>Effect Size</i>	38
e. <i>Goodness of Fit Test (GoF)</i>	38
f. Pengujian Hipotesis	38
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	39
A. Profil Responden	39
1. Usia	39
2. Jenis Kelamin	40
3. Pendidikan Terakhir	40
4. Domisili Tempat Tinggal	41
5. Layanan Bank Digital yang Digunakan	41
6. Durasi Penggunaan Bank Digital	42
7. Tujuan Penggunaan Bank Digital	42
B. Deskripsi Subjek Penelitian	43
1. <i>Customer Experience</i>	43
2. <i>Customer Satisfaction</i>	45
3. <i>Customer Loyalty</i>	45
4. <i>Financial Performance</i>	46
C. Hasil Data Analisis	47
1. Analisis <i>Outer Model</i>	47
a. Uji Validitas Konvergen (<i>Convergen Validity</i>)	47

b. Uji Validitas Discriminan dengan <i>Fornell Larcker</i> dan <i>Cross Loading</i>	50
c. Uji Reliabilitas	52
2. Analisis <i>Inner Model</i>	53
a. Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	53
b. Uji <i>Q-Square</i>	53
c. <i>Path Coefficient</i>	55
d. <i>Effect Size</i> (f^2)	56
e. <i>Goodness Fit Test</i>	57
f. Uji Hipotesis	57
1) Uji Hipotesis Pertama	59
2) Uji Hipotesis Kedua	59
3) Uji Hipotesis Ketiga	60
g. Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Implikasi Manajerial	66
C. Saran untuk Penelitian Masa Depan	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	74

DAFTAR GAMBAR/GRAFIK

Gambar 1.1	Jumlah Pengguna <i>Online Banking</i> aktif di seluruh dunia	4
Gambar 1.2	Jumlah konsumen yang bersedia menggunakan Bank Digital tahun 2020	5
Gambar 1.3	Proyeksi orang dewasa yang menggunakan Bank Digital	6
Gambar 1.4	Persentase jumlah kepemilikan Rekening Digital di Dunia	6
Gambar 2.1	Konsep dari Loyalitas Konsumen	16
Gambar 2.2	Model Penelitian	21
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Metode <i>Blindfolding</i>	54
Gambar 4.2	Hasil Pengujian Metode <i>PLS – Algorithm</i>	55
Gambar 4.3	Hasil Pengujian Metode <i>PLS – Bootstrapping</i>	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Relevansi Variabel dengan Penelitian Lain	20
Tabel 3.1	Operasional Variabel	32
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i> Variabel Independen	34
Tabel 3.3	Skala <i>Likert</i> Variabel Dependen	34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal	41
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan Bank Digital ...	42
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Bank Digital	42
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan Bank Digital	43
Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap <i>Customer Experience</i>	44
Tabel 4.9	Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	45
Tabel 4.10	Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Customer Loyalty</i>	46
Tabel 4.11	Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Financial Performance</i>	46
Tabel 4.12	Hasil Analisis <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	48
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Konvergen dengan Indikator Nilai <i>Loading Factor</i>	49
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan Indikator Nilai <i>Fornell Larcker</i>	50
Tabel 4.15	Hasil Uji Analisis <i>Cross Loading</i>	51
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Diskriminan	52
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	53
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Q-Square</i>)	54
Tabel 4.19	Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	55
Tabel 4.20	Hasil Analisis <i>Effect Size</i> (<i>F-Square</i>)	56

Tabel 4.21	Hasil Analisis Uji <i>Goodness of Fit Index</i> (GoF)	57
Tabel 4.22	Hasil Analisis Uji Hipotesis (Uji T)	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 2	Hasil Tanggapan Responden	79
Lampiran 3	Hasil Uji Menggunakan Pls	83