

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Fitur Menggunakan Layanan Mobile Banking BCA..... | 4 |
| Tabel 1. 3 Pengguna Internet Berdasar Wilayah..... | 6 |
| Tabel 1. 4 Jumlah Pengguna Mobile-Banking..... | 8 |
| Tabel 1. 5 Masalah Pada Mobile Banking Bank BCA | 9 |
| Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel..... | 42 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert..... | 49 |
| Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas E-Servqual..... | 51 |
| Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan | 52 |
| Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Loyalitas..... | 56 |
| Tabel 3. 6 Kriteria Interpretasi Skor | 59 |
| Tabel 4. 1 Responden Mengenai Indikator Pelayanan yang diberikan M-Banking BCA sangat baik | 70 |
| Tabel 4. 2 Responden Mengenai Indikator Proses melakukan transaksi Mobile Banking BCA sangat cepat. | 71 |
| Tabel 4. 3 Responden Mengenai Indikator mobile banking BCA mudah untuk digunakan. | 72 |
| Tabel 4. 4 Responden Mengenai Indikator Keamanan Saat Transaksi Dalam mobile banking BCA. | 73 |
| Tabel 4. 5 Responden Mengenai Indikator Layanan mobile banking BCA Dapat di Percayai..... | 74 |
| Tabel 4. 6 Responden Mengenai Indikator Memberikan Informasi Dengan Aman Saat Melakukan Transaksi Menggunakan mobile banking BCA. | 75 |
| Tabel 4. 7 Responden Mengenai Indikator Tidak Ada Penyalahgunaan Data | 76 |
| Tabel 4. 8 Responden Mengenai Indikator Pengguna mobile banking BCA Selalu Mendapatkan Konfirmasi dari Setiap Transaksi. | 77 |
| Tabel 4. 9 Responden Mengenai Indikator Kemudahan Dalam Mencari Informasi Perbankan Menggunakan mobile banking BCA..... | 78 |
| Tabel 4. 10 Responden Mengenai Indikator Customer Service Layanan mobile banking Menyelesaikan Masalah Yang di Infokan dari Para Nasabah..... | 79 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4. 11 Responden Mengenai Indikator Layanan mobile banking BCA Dapat digunakan Dimana Saja dan Kapan Saja. | 80 |
| Tabel 4. 12 Responden Mengenai Indikator Menggunakan Layanan mobile banking BCA Tidak Menghabiskan Waktu | 81 |
| Tabel 4. 13 Responden Mengenai Indikator mobile banking BCA Tidak Perlu Ada Perubahan Kartu SIM. Tersedia Melalui Operator GSM | 82 |
| Tabel 4. 14 Responden Mengenai Indikator Tampilan Aplikasi mobile banking BCA Menarik dan Mudah Dipahami | 83 |
| \Tabel 4. 15 Responden Mengenai Indikator Fitur dan Layanan mobile banking BCA Mudah Digunakan..... | 84 |
| Tabel 4. 16 Responden Mengenai Indikator Layanan mobile banking BCA Dengan Harapan Nasabah | 85 |
| Tabel 4. 17 Responden Mengenai Indikator Layanan mobile banking BCA Dapat Memenuhi Kebutuhan Nasabah. | 86 |
| Tabel 4. 18 Responden Mengenai Indikator mobile banking Dapat Memudahkan Nasabah..... | 87 |
| Tabel 4. 19 Responden Mengenai Indikator Merekomendasikan Untuk Menggunakan Layanan mobile banking Kepada Masyarakat. | 89 |
| Tabel 4. 20 Responden Mengenai Indikator Makes Regular Repeat Purchases... | 90 |
| Tabel 4. 21 Responden Mengenai Indikator Melakukan Pertimbangan Khusus Untuk Menikmati Layanan mobile banking Dari Bank Lain..... | 91 |
| Tabel 4. 22 Responden Mengenai Indikator Hanya Akan Menggunakan mobile banking BCA..... | 92 |
| Tabel 4. 23 Responden Mengenai Indikator Merekomendasikan Layanan mobile banking BCA Kepada Orang Lain. | 93 |
| Tabel 4. 24 Hasil Uji Normalitas..... | 94 |
| Tabel 4. 25 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas | 95 |
| Tabel 4. 26 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas | 96 |
| Tabel 4. 27 Nilai Koefisien Regresi Berganda..... | 97 |
| Tabel 4. 28 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 98 |
| Tabel 4. 29 Hasil Uji T..... | 99 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4. 30 Kepuasan Nasabah (X2) | 99 |
| Tabel 4.31 Hasil Uji F..... | 100 |