

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	1
HALAMAN PERNYATAAN.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
ABSTRAK	6
ABSTRACT	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	15
1.1.1 Profil Perusahaan Bank BJB.....	15
1.1.2 Logo Perusahaan Bank BJB	16
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan Bank BJB	16
1.1.4 Fitur Digi by Bank BJB	17
1.2 Latar Belakang Penelitian	18
1.3 Rumusan Masalah	25
1.4 Tujuan Penelitian.....	26
1.5 Manfaat Penelitian.....	26
1.6 Sistematika Penelitian	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29

2.1	Landasan Teori	29
2.1.1	Resource Based Theory	29
2.1.2	Fintech Service Quality	29
2.1.3	Sustainable Investment Literacy	30
2.1.4	Banking Sustainability Performance	31
2.1.5	Continuance Intention.....	32
2.2	Hubungan Antar Variabel	33
2.2.1	Hubungan Fintech Service Quality Terhadap Continuance Intention	33
2.2.2	Hubungan Sustainability Investment Literacy Terhadap Continuance Intention	33
2.2.3	Hubungan Continuance Intention Terhadap Banking Sustainability Performance	34
2.2.4	Hubungan Fintech Service Quality Terhadap Banking Sustainability Performance yang dimediasi oleh Continuance Intention	34
2.2.5	Hubungan Sustainability Investment Literacy Terhadap Banking Sustainability Performance yang dimediasi oleh Continuance Intention	35
2.3	Penelitian Terdahulu.....	36
2.4	Kerangka Pemikiran	44
2.5	Hipotesis Penelitian	44
2.6	Ruang Lingkup Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN		46
3.1	Jenis Penelitian	46
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	47

3.2.1	Operasionalisasi Variabel	47
3.2.2	Skala Pengukuran	55
3.3	Tahapan Penelitian	56
3.4	Populasi dan Sampel	57
3.4.1	Populasi.....	57
3.4.2	Sampel	57
3.5	Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.1	Data Primer	58
3.5.2	Data Sekunder.....	59
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.6.1	Uji Validitas.....	59
3.6.2	Uji Reliabilitas	62
3.7	Teknik Analisis Data	63
3.7.1	Analisis Deskriptif	63
3.7.2	Method of Succesive Interval (MSI).....	64
3.7.3	Partial Least Square (PLS).....	65
3.7.4	Uji Hipotesis	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		69
4.1	Pengumpulan Data	69
4.2	Karakteristik Responden	70
4.3	Hasil Penelitian.....	71
4.3.1	Analisis Deskriptif	71
4.3.2	Analisis Structural Equation Modeling (SEM).....	94

4.3.3 Uji Hipotesis	111
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	114
4.4.1 Pembahasan Analisis Deskriptif	115
4.4.2 Pembahasan Hipotesis	115
BAB V PENUTUP.....	123
5.1 Kesimpulan.....	123
5.2 Saran	124
5.2.1 Saran bagi perusahaan	124
5.2.2 Saran bagi peneliti selanjutnya	124
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	129