

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Awards.....	5
Tabel 1. 2 Top Brand Award 2017	6
Tabel 1. 3 Transaksi 3 Bulan Terakhir.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Variabel Operasional Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Nasabah.....	31
Tabel 3. 3 Nilai Pembobotan	35
Tabel 3. 4 Rumus Perhitungan Stratified Propotionate Random Sampling.....	38
Tabel 3. 5 Perhitungan Stratified Propotionate Random Sampling Per Universitas	38
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Harapan.....	40
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Persepsi	41
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Harapan	42
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Persepsi	42
Tabel 3. 10 Kriteria Penilaian	43
Tabel 3. 11 Kategorisasi Diagram IPA.....	48
Tabel 4. 1 Regresi Linear Berganda Berdasarkan Harapan	53
Tabel 4. 2 Regresi Linear Berganda Berdasarkan Persepsi	59
Tabel 4. 3 Hipotesis Parsial Berdasarkan Harapan	66
Tabel 4. 4 Hipotesis Parsial Berdasarkan Persepsi	71
Tabel 4. 5 Hipotesis Simultan Berdasarkan Harapan	76
Tabel 4. 6 Hipotesis Simultan Berdasarkan Persepsi.....	77
Tabel 4. 7 Koefisien Determinasi Berdasarkan Harapan.....	78
Tabel 4. 8 Koefisien Determinasi Berdasarkan Persepsi	79
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Kualitas Layanan Mobile Banking BNi.....	81
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X1 Berdasarkan Harapan	83

Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X2 Berdasarkan Harapan	84
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X3 Berdasarkan Harapan	86
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X4 Berdasarkan Harapan	87
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X5 Berdasarkan Harapan	89
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X6 Berdasarkan Harapan	90
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X7 Berdasarkan Harapan	92
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X8 Berdasarkan Harapan	93
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X9 Berdasarkan Harapan	95
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X10 Berdasarkan Harapan	96
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X11 Berdasarkan Harapan	98
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X12 Berdasarkan Harapan	99
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X13 Berdasarkan Harapan	101
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X14 Berdasarkan Harapan	102
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Y Berdasarkan Harapan	104
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Mobile Banking BNI	105

Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X1 Berdasarkan Persepsi	107
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X2 Berdasarkan Persepsi	109
Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X3 Berdasarkan Persepsi	110
Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X4 Berdasarkan Persepsi	112
Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X5 Berdasarkan Persepsi	113
Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X6 Berdasarkan Persepsi	115
Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X7 Berdasarkan Persepsi	116
Tabel 4. 33 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X8 Berdasarkan Persepsi	118
Tabel 4. 34 Tanggapa Responden Terhadap Indikator X9 Berdasarkan Persepsi	119
Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X10 Berdasarkan Persepsi	121
Tabel 4. 36 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X11 Berdasarkan Persepsi	122
Tabel 4. 37 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X12 Berdasarkan Persepsi	124
Tabel 4. 38 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X13 Berdasarkan Persepsi	125
Tabel 4. 39 Tanggapan Responden Terhadap Indikator X14 Berdasarkan Persepsi	127
Tabel 4. 40 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Y Berdasarkan Persepsi	128
Tabel 4. 41 Kategorisasi Hasil Penelitian	129

Tabel 4. 42 Pengurutan Prioritas Indikator	131
--	-----