

DISERTASI

PENGARUH E-FINANCIAL, KUALITAS WEBSITE DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI NASABAH DENGAN TRANSAKSI ONLINE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANCO NACIONAL DE COMERCIO DE TIMOR-LESTE

*THE EFFECT OF E-FINANCIAL, WEBSITE QUALITY, AND
E- SERVICE QUALITY ON CUSTOMER TRANSACTION
SATISFACTION WITH ONLINE TRANSACTIONS
AS AN INTERVENING VARIABLE AT BANCO
NACIONAL DE COMERCIO DE TIMOR-LESTE*



Oleh:

JAIME SOARES
1272100028

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**PENGARUH E-FINANCIAL, KUALITAS WEBSITE DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI
NASABAH DENGAN TRANSAKSI ONLINE SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BANCO NACIONAL
DE COMERCIO DE TIMOR-LESTE**

*THE EFFECT OF E-FINANCIAL, WEBSITE QUALITY, AND
E- SERVICE QUALITY ON CUSTOMER TRANSACTION
SATISFACTION WITH ONLINE TRANSACTIONS
AS AN INTERVENING VARIABLE AT BANCO
NACIONAL DE COMERCIO DE TIMOR-LESTE*



Oleh:

VICKY INDARTO SETYONO
1271900014

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PENGARUH E-FINANCIAL, KUALITAS WEBSITE DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI
NASABAH DENGAN TRANSAKSI ONLINE SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BANCO NACIONAL
DE COMERCIO DE TIMOR-LESTE**

*THE EFFECT OF E-FINANCIAL, WEBSITE QUALITY, AND
E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER TRANSACTION
SATISFACTION WITH ONLINE TRANSACTIONS
AS AN INTERVENING VARIABLE AT BANCO
NACIONAL DE COMERCIO DE TIMOR-LESTE*

DISERTASI

**Untuk Memperoleh Gelar Doktor
Dalam Program Studi Ilmu Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh:

VICKY INDARTO SETYONO
1271900014

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

PENGARUH E-FINANCIAL, KUALITAS WEBSITE DAN E-SERVICE
QUALITY TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI NASABAH DENGAN
TRANSAKSI ONLINE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA BANCO NACIONAL DE COMERCIO DE TIMOR-LESTE

*The Effect Of E-Financial, Website Quality, And E-Service Quality On Customer
Transaction Satisfaction With Online Transactions As An Intervening Variable at
Banco Nacional De Comercio De Timor-Leste*

Oleh:

JAIME SOARES

NIM. 1272100028

Promotor:

Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA

Co-Promotor:

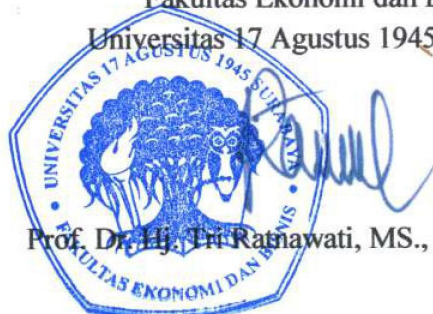
Dr. H. Abdul Halik., MM

Mengetahui:

Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA., CPA

PENGARUH E-FINANCIAL, KUALITAS WEBSITE DAN E-SERVICE
QUALITY TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI NASABAH DENGAN
TRANSAKSI ONLINE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA BANCO NACIONAL DE COMERCIO DE TIMOR-LESTE

Oleh:

JAIME SOARES

NIM. 1272100028

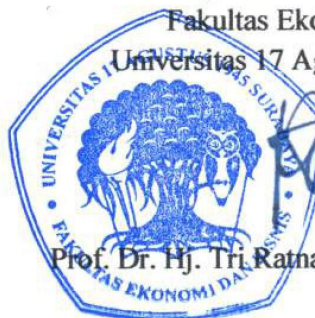
Disertasi Telah Diuji dan Dinilai
Oleh Panitia Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal 19 Juni 2024

Ketua/ Promotor : Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA
Sekretaris : Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA
Ko Promotor : Dr. H. Abdul Halik., MM
Anggota : Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA., CPA
Prof. Dr. Sukesu, MM
Prof. Dr. Siti Mujanah, MBA., Ph.D
Prof. Dr. M. Wateno Oetomo, MM., MT., Dr TS
Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, S.Psi., M.Si., Psikolog
Dr. Nanis Susanti, MM
Dr. Ida Bagus Cempena, MM



Mengetahui:

Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA., CPA

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Jaime Soares
N I M : 1272100028
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyampaikan bahwa **Disertasi** yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH E-FINANCIAL, KUALITAS WEBSITE DAN E-SERVICE
QUALITY TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI NASABAH DENGAN
TRANSAKSI ONLINE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
BANCO NACIONAL DE COMERCIO DE TIMOR-LESTE**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan **Duplikasi** dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 29 Juni 2024



Jaime Soares



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA

TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)

e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jaime Soares
NBI/ NPM : 1272100028
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi
Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

PENGARUH E-FINANCIAL, KUALITAS WEBSITE DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI NASABAH DENGAN TRANSAKSI ONLINE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANCO NACIONAL DE COMERCIO DE TIMOR-LESTE

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 29 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Jaime Soares

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

This study aims to look at the development of online transactions for BNCTL (Banco Nacional de Comercio de Timor-Leste) customers because there are still many BNCTL customers who have not made online transactions in their daily lives which are triggered by the absence of further information regarding the use of mobile banking and internet banking, thus having a negative impact on increasing economic value in Timor-Leste and being unable to compete quickly with other countries that have implemented online transactions in their daily activities.

The research method used is the explanatory research method. The research method was carried out to obtain a description, a systematic, factual and accurate description of the facts, characteristics and relationships between the variables studied. Analysis of the research data using the Structural Equation Model-SEM Lisrel procedure. The population of this study were customers of the Dili-Timor-Leste Branch of Bank BNCTL (Banco Nacional de Comercio de Timor-Leste) with a total of 25,352 customers. The unit of analysis in this study is the customer at the BNCTL bank.

The results of the study show that E-Financial, website quality and E-Service Quality have a significant positive influence on online transactions. This shows that the better the E-Financial, website quality and E-Service Quality, the online transactions will show a significant increase. Then E-Financial has no effect on customer transaction satisfaction, this is because there are still many BNCTL customers who have not made online transactions so it has no effect on customer transaction satisfaction. However, website quality, E-Service Quality and online transactions have a significant influence in a positive direction on customer transaction satisfaction. This shows that the better the quality of the website, E-Service Quality and online transactions, the customer transaction satisfaction will show an increase.

Keywords: *E-Financial, Website Quality, E-Service Quality, Online Transactions, Customer Transaction Satisfaction*

RINGKASAN

Perkembangan dunia teknologi sekarang ini semakin bertambah pesat dan telah mempengaruhi perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk aktivitas transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pembangunan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (IP-TIK) atau ICT Development Index (ICTDI), Timor-Leste masih tergolong rendah. Timor-Leste peringkat kedua terendah di ASEAN. Dalam dunia perbankan, Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dimana masyarakat sebagai nasabah sudah mengetahui bagaimana sistem pelayanan bank pada umumnya. Pola transaksi nya yang tidak efisien membuat bagi sebagian nasabah merasa kurang nyaman karena bagi mereka waktu merupakan hal yang sangat berharga dan banyak dari mereka menginginkan suatu pelayanan yang bersifat sederhana namun praktis.

Pihak bank akhirnya menggunakan kelebihan dari kemajuan teknologi dengan membuat aplikasi yang bernama internet banking. Akan tetapi di Timor-Leste pembayaran masih menggunakan uang tunai (BCTL, 2022). Bank-bank komersial di Timor-Leste berada pada tahap awal kemajuan ini. Beberapa bank komersial mengusulkan pengenalan bertahap kemampuan pembayaran elektronik baru atau ekstra, seperti EFTPOS dan sistem berbasis internet/telepon. Menurut (Bettu, 2022) di Timor-Leste belum adanya ada peraturan dari bank central mengenai online banking, kemudian di Timor-Leste belum adanya badan pengawasan seperti OJK dan blue print. Dengan perkembangan jaman, seharusnya perbankan di Timor-Leste sudah mulai mengembangkan online banking, senada dengan (BCTL, 2022) yang menyatakan terdapat sejumlah besar potensi Timor-Leste yang belum dimanfaatkan untuk dilayani oleh sistem perbankan dan pembayaran yang didasarkan pada telepon. Teknologi ini menyediakan platform dari mana layanan perbankan dan pembayaran dapat diakses, karena ponsel sekarang dapat digunakan sebagai "dompet" seluler, dan semakin banyak populasi yang memiliki akses ke ponsel. Selain itu, ponsel kini dapat digunakan sebagai "dompet" seluler Untuk memfasilitasi kliring dan penyelesaian pembayaran antar bank, BCTL telah memulai proyek pembangunan real-time gross settlement (RTGS) dan rumah kliring otomatis sistem.

Berdasarkan (BNCTL, 2021) modernisasi menjadi fokus strategis utama BNCTL. Government of Timor-Leste mendorong untuk meningkatkan akses internet di Timor-Leste dan BNCTL telah mengembangkan platform, produk, dan layanan online untuk memastikan inklusi keuangan dan manfaat perbankan yang layak melalui pengembangan infrastruktur online yang tertunda di Timor-Leste. Menyadari rendahnya literasi online di Timor-Leste dan konektivitas yang relatif buruk di

daerah terpencil saat ini, BNCTL melakukan investasi terakhirnya di ATM meskipun mengakui tren global penurunan jumlah ATM yang mendukung pembayaran elektronik. Pada tahun 2022, BNCTL akan berinvestasi pada penambahan 100 mesin electronic fund transfer point of sale (EFT POS) dan menambah 27 ATM termasuk mobile ATM dan mesin daur ulang tunai ATM “CRM” yang memfasilitasi penyetoran; bank akan memiliki setidaknya dua ATM di setiap kotamadya.

Sedangkan transaksi online merupakan salah satu aplikasi kemajuan teknologi informasi yang penggunaannya sangat intens akhir-akhir ini. Akan tetapi, menurut (Jesus, 2022) banyak masyarakat Timor-Leste yang belum menggunakan transaksi online (mobile banking dan internet banking), yang dipacu oleh beberapa kendala, seperti tidak adanya informasi lebih lanjut mengenai penggunaan mobile banking dan internet banking, kemudian kualitas website internet banking dan mobile banking yang sering mengalami gangguan (gangguan jaringan dan aplikasi sedang maintenance atau sedang dalam pemeliharaan), faktor lainnya adalah ketidakpercayaan masyarakat akan transaksi online, terkait keamanan data dan kerahasiaan data.

Keuntungan dari menyediakan layanan internet banking bagi bank adalah internet banking bisa menjadi salah satu solusi yang lebih murah dalam hal pengembangan infrastruktur dibanding membuka outlet ATM. Sedangkan di Bank BNCTL Timor-Leste dalam hasil survei yang dilakukan oleh (BNCTL SIRA, 2022) terdapat beberapa rekomendasi yang harus diperbaiki di BNCTL, yaitu menambahkan lebih banyak mesin ATM (yaitu, di ruang publik, universitas, sub kabupaten dan instansi terkait); meningkatkan sistem pelayanan kepada pelanggan (wajah yang ramah berekspres tidak membedakan antara penegak hukum (yaitu, polisi dan militer) dan pelanggan umum, menggunakan teknologi canggih, menggunakan sistem antrian yang tepat, layanan yang cepat untuk masalah gaji, layanan yang tepat untuk orang tua); meningkatkan kecepatan internet, meningkatkan mesin ATM Kecepatan operasi dan menghindari proses yang panjang; dan perlunya perawatan mesin ATM secara berkala, karena masalah kerusakan biasa (kartu tertelan, tidak ada uang dan pemadaman listrik). Dimana tren global sudah menurunkan pemasangan mesin ATM, tetapi di Timor-Leste meningkatkan pemasangan mesin ATM. Hal ini sangat bertolak belakang dengan kemajuan teknologi di seluruh negara.

Nasabah bank di negara kita masih banyak yang menggunakan internet banking sekedar untuk mengecek saldo tabungan mereka saja, oleh sebab itu bank-bank yang ada di Timor-Leste diharapkan mampu berinovasi untuk menarik minat nasabah dan meningkatkan value bank tersebut di mata publik. Transaksi e- payment dapat lebih dikembangkan dalam aktivitas bisnis sehingga nasabah benar-benar bisa

menikmati manfaat dari keunggulan penggunaan internet banking tersebut. Senada dengan pernyataan dari (T.-Y. Chen, 1999) menyatakan bahwa persepsi manfaat dan informasi tentang perbankan online di situs web adalah faktor utama yang mempengaruhi penerimaan perbankan online. Hal ini menunjukkan bahwa pengiriman layanan e-banking adalah saluran pengiriman termurah, paling menguntungkan dan terkaya untuk produk perbankan, yang mengarah pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan mengacu pada kemauan dan persepsi umum pelanggan berdasarkan pengalaman yang dikonsumsi produk atau pengalaman layanan (Boonlertvanich, 2019). (Banu et al., 2019) menjelaskan perbankan online terutama dirancang oleh bank sektor swasta dan publik untuk mencapai dua tujuan. Tujuan pertama adalah untuk meningkatkan kenyamanan nasabah dengan memenuhi kebutuhan nasabah seperti melihat detail rekening secara online, informasi rekening koran, pembayaran tagihan secara online, transfer uang, pengajuan rekening dan e-clearance, pembayaran pinjaman dan sebagainya. (Parasuraman et al., 1985) menganggap kepuasan keseluruhan menjadi bagian integral dari kualitas layanan yang dirasakan karena menggabungkan dampak kumulatif pengguna yang terjadi dari kinerja fasilitas organisasi dan ini pada gilirannya bertindak sebagai penafsir loyalitas pengguna. Atau, kepuasan didefinisikan sebagai tinjauan keadaan mental pengguna yang dibuat dengan menggabungkan perasaan tentang antisipasi yang tidak dikonfirmasi dengan perasaan pengguna sebelumnya tentang pengalaman pengguna. Selain itu, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan seharusnya memiliki hubungan yang kuat.

Novelti pada penelitian ini adalah yang pertama berdasarkan fenomena pada penelitian ini, fenomena yang terjadi terkait transaksi online di timor-leste yang jarang bahkan belum digunakan oleh nasabah bank untuk bertransaksi, di jaman modern ini, di berbagai negara transaksi online sudah menjadi hal yang lumrah/biasa, sedangkan di timor-leste nasabah lebih memilih melakukan transaksi lewat ATM atau transaksi langsung melalui teller. kemudian yang kedua, observasi pada penelitian ini berbeda dengan penelitian lainnya, observasi pada penelitian ini pada nasabah yang belum menggunakan mobile banking untuk bertransaksi, dimana saya akan memberikan edukasi langsung kepada responden mengenai kemudahan bertransaksi online. yang ketiga metode yang digunakan menggunakan SEM-Lisrel dimana belum adanya penelitian terdahulu yang meneliti hubungan langsung antara e-financial, kualitas website dan E-service quality terhadap transaksi online serta dampaknya pada kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Financial, website quality dan E-Service Quality mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap transaksi online.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik E-Financial, website quality dan E-Service Quality maka transaksi online akan menunjukkan peningkatan yang signifikan. Kemudian E-Financial tidak berpengaruh terhadap kepuasan transaksi nasabah, hal ini dikarenakan masih banyak nasabah BNCTL yang belum melakukan transaksi secara online sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan transaksi nasabah. Namun kualitas website, E-Service Quality dan transaksi online mempunyai pengaruh signifikan ke arah positif terhadap kepuasan transaksi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas website, E-Service Quality dan transaksi online maka kepuasan transaksi pelanggan akan menunjukkan peningkatan.

KATA PENGANTAR

Dengan segenap hati, penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan disertasi ini dengan judul “Pengaruh E-Financial, Kualitas Website Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah Dengan Transaksi Online Sebagai Variabel Intervening” Pada Banco Nacional De Comercio De Timor-Leste. Hasil penelitian ini merupakan disertasi yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Doktor Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat perkembangan transaksi online pada nasabah BNCTL (Banco Nacional de Comercio de Timor-Leste) dikarenakan masih banyaknya nasabah BNCTL belum melakukan transaksi secara online dalam kesehariannya yang dipicu seperti tidak adanya informasi lebih lanjut mengenai penggunaan mobile banking dan internet banking, sehingga memberi dampak buruk pada peningkatan nilai ekonomi di Timor-Leste dan tidak bisa bersaing secara cepat dengan negara-negara lain yang sudah menerapkan transaksi online dalam kegiatan sehari-harinya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa disertasi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., CMA., C.P.A, sebagai Rektor Universitas 17 Agustus 1945 sekaligus sebagai Promotor yang telah meluangkan waktu untuk mendampingi saya selama ini.
2. Dr. Abdul Halik., MM sebagai Co-Promotor saya yang telah dengan kesabaran mendampingi saya selama ini.
3. Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA., CPA sebagai Ketua Tim Penguji sekaligus sebagai PRODI DIE yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan, dan masukan sehingga naskah disertasi ini dapat terselesaikan dengan baik;
4. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis sekaligus sebagai tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk disertasi ini;
5. Dr. Nanis Susanti, MM sebagai tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk disertasi ini;
6. Prof. Dr. Sukesih, MM sebagai tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk disertasi ini;

7. Dr. Endah Budiarti, M.Si. sebagai tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk disertasi ini;
8. Pimpinan dan seluruh jajaran staf pada BNCTL (Banco Nacional de Comercio de Timor-Leste) yang telah berkontribusi, pemikiran, dan membantu penulis dalam rangka pengumpulan data penelitian sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik;
9. Seluruh Dosen dan Tenaga Kependidikan pada Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan pengetahuan, ilmu dan bantuan selama ini;
10. Teman-teman yang menempuh program Doktor Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saling memberikan semangat, berbagi pengalaman dan pengetahuan serta motivasi selama ini.
11. Serta teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik;

Sekali lagi penulis mengucapkan syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas keberadaan mereka semua. Penulis berdoa agar Tuhan memberkati mereka secara berlimpah, Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan disertasi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan-kesalahan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kesalahan dan juga jika terdapat kata-kata yang kurang berkenan dalam disertasi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membaca dan yang membutuhkannya.

Surabaya, 2024

Penulis,

Jaime Soares

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI.....	vi
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI	viii
ABSTRACT	viii
RINGKASAN	ix
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Aspek Teoritis	13
1.4.2 Aspek Praktis.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Teori Pemasaran.....	15
2.1.2 Theory of Planned Behaviour (TPB)	16
2.1.3 Pengertian E-Financial.....	17
2.1.4 Kualitas Website	26
2.1.5 E-service quality	31
2.1.6 Transaksi Online	34
2.1.7 Kepuasan Transaksi Nasabah	37
2.2 Kerangka Pemikiran.....	40
2.2.1 Pengaruh E-Financial Terhadap Transaksi Online.....	40
2.2.2 Pengaruh Kualitas Website Terhadap Transaksi Online.....	41
2.2.3 Pengaruh E-service quality Terhadap Transaksi Online	43
2.2.4 Pengaruh E-Financial Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah.....	45

2.2.5 Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah.....	46
2.2.6 Pengaruh E-service quality Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah	48
2.2.7 Pengaruh Transaksi Online Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah.....	50
2.3 Penelitian Terdahulu	52
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	53
3.1 Kerangka Proses Berfikir	53
3.2 Kerangka Konseptual	55
3.3 Hipotesis.....	69
BAB IV METODE PENELITIAN	71
4.1 Rancangan Penelitian	71
4.1.1 Objek Penelitian	73
4.1.2 Metode Penelitian.....	73
4.2 Populasi dan Sampel	73
4.2.1 Populasi	73
4.2.2 Sampel.....	74
4.3 Definisi Konsep Dan Operasional Variabel Penelitian	74
4.3.1 Definisi Konsep Variabel Penelitian.....	74
4.3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	76
4.4 Instrumen Penelitian.....	79
4.4.1 Metode Pengumpulan Data	79
4.5 Teknik Analisis Data.....	79
4.5.1 Analisis Data	79
4.5.2 Uji Hipotesis.....	84
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	87
5.1 Analisis Deskriptif	87
5.1.1 Profil Responden	87
5.1.2 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel E-Financial (X_1)	90
5.1.3 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Website (X_2)	91
5.1.4 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel E-service quality (X_3)	92
5.1.5 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Transaksi Online (Z).....	94
5.1.6 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Transaksi Nasabah (Y)	95
5.2 Analisis Uji Structural Equation Model (SEM)	96
5.2.1 Uji Measurement	96
5.2.2 Uji Goodness of fit Model	100
5.2.3 Analisis Hubungan Setiap Indikator Dengan Variabel	102
5.2.4 Pengujian Hipotesis Parsial	105

BAB VI PEMBAHASAN.....	111
6.1 Pembahasan Hipotesis.....	111
6.1.1 E-Financial Terhadap Transaksi Online.....	111
6.1.2 Kualitas Website Terhadap Transaksi Online.....	112
6.1.3 E-Service Quality Terhadap Transaksi Online	114
6.1.4 E-Financial Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah.....	116
6.1.5 Kualitas Website Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah.....	118
6.1.6 E-Service Quality Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah	120
6.1.7 Transaksi Online Terhadap Terhadap Kepuasan Transaksi Nasaba	122
6.2 Novelty	124
6.3 Implikasi Penelitian.....	127
6.3.1 Implikasi Teoritis.....	127
6.3.2 Implikasi Praktis.....	130
6.4 Kontribusi Penelitian.....	131
6.5 Keterbatasan Penelitian	131
BAB VII PENUTUP	133
7.1 Simpulan	133
7.2 Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN.....	145

DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1 Usia	87
Tabel 5. 2 Jenis Kelamin	88
Tabel 5. 3 Pendidikan Terakhir	88
Tabel 5. 4 Lama Menjadi Nasabah.....	89
Tabel 5. 5 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel E-Financial (X1)	90
Tabel 5. 6 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Website (X2)	91
Tabel 5. 7 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel E-service quality (X3)	92
Tabel 5. 8 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Transaksi Online (Z)	94
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Transaksi Nasabah (Y)	95
Tabel 5.10 Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Laten E-Financial.....	97
Tabel 5.11 Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Laten Kualitas Website	97
Tabel 5.12 Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Laten E-service quality	98
Tabel 5.13 Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Laten Kepuasan Transaksi Nasabah	99
Tabel 5. 14 Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Laten Transaksi Online	99
Tabel 5. 15 Uji Keselarasan Model	102
Tabel 5. 16 Rekapitulasi Uji Hipotesis.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Individuals using the Internet (% of population) Timor-Leste.....	1
Gambar 3. 1 Kerangka Proses Berfikir	53
Gambar 3. 2 Kerangka Konseptual	55
Gambar 3. 3 Hipotesis	69
Gambar 4. 1 Alur Penelitian.....	72
Gambar 5. 1 Usia.....	87
Gambar 5. 2 Jenis Kelamin	88
Gambar 5. 3 Pendidikan Terakhir	89
Gambar 5. 4 Lama menjadi Nasabah	90
Gambar 5. 5 Model Struktural.....	103
Gambar 6. 1 Model Transaksi Online Pada Banco Nacional de Comercio de Timor-Leste	124