

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori.....	12
1. Jasa.....	12
2. Kualitas Layanan.....	13
3. Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> .....	18
4. E-Kepuasan .....	23
5. E-Loyalitas .....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Hubungan Antar Variabel.....	33
D. Kerangka Pemikiran .....	39

E. Hipotesis Penelitian.....	39
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A. Rancangan Penelitian .....	41
B. Objek dan Waktu Penelitian .....	42
C. Populasi .....	42
D. Sampel dan Teknik Sampling .....	43
E. Jenis Data Penelitian .....	44
F. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	45
G. Prosedur Pengambilan Data.....	46
H. Definisi Operasional Variabel.....	46
I. Skala Pengukuran Variabel.....	48
J. Uji Instrumen .....	50
K. Teknik Analisis Data.....	57
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
A. Hasil Penelitian .....	62
1. Analisis Deskriptif.....	62
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ( <i>Outer Model</i> ).....	78
3. Hasil Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	85
B. Pembahasan .....	92
1. Kualitas layanan <i>Internet Banking</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-Kepuasan.....	92
2. Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-Loyalitas .....	95
3. E-Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-Loyalitas	97
4. Kualitas layanan <i>Internet Banking</i> secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-Loyalitas melalui e-Kepuasan .....	98
<b>BAB V: PENUTUP .....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan .....	101
B. Saran.....	101

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>108</b>

### DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Presentase Jumlah Pengguna <i>Internet Banking</i> di Indonesia.....	7
Tabel 1. 2 Kinerja Layanan <i>Internet Banking</i> BRI.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3. 3 Hasil Convergent Validity .....	51
Tabel 3. 4 Hasil Discriminant Validity 30 Responden .....	52
Tabel 3. 5 Hasil AVE 30 Responden .....	54
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden .....	56
Tabel 3. 7 Kriteria Rule of Thumb .....	56
Tabel 3. 8 Kriteria Rule of Thumb .....	60
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Internet dalam Sehari.....	66
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Internet Banking BRI .....	67
Tabel 4. 6 Tanggapan Terhadap Dimensi Kebutuhan Pribadi .....	68
Tabel 4. 7 Tanggapan Terhadap Dimensi Pengorganisasian Situs.....	69
Tabel 4. 8 Tanggapan Terhadap Dimensi Kemudahan Penggunaan .....	70
Tabel 4. 9 Tanggapan Terhadap Dimensi Efisien .....	71
Tabel 4. 10 Tanggapan Terhadap Dimensi Kontak .....	72
Tabel 4. 11 Tanggapan Terhadap Dimensi Daya Tanggap.....	73

Tabel 4. 12 Tanggapan Terhadap Kualitas layanan Internet Banking.....	74
Tabel 4. 13 Tanggapan Terhadap E-Kepuasan.....	76
Tabel 4. 14 Tanggapan Terhadap E-Loyalitas .....	77
Tabel 4. 15 Outer Loadings.....	79
Tabel 4. 16 Discriminant Validity (Cross Loading) .....	81
Tabel 4. 17 Average Variance Extracted (AVE).....	82
Tabel 4. 18 Composite Reliability .....	83
Tabel 4. 19 Cronbanch's Alpha.....	84
Tabel 4. 20 Hasil R-square .....	87
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis Direct Effect .....	89
Tabel 4. 22 Hasil Uji Hipotesis Indirect Effect .....	91

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Model Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar 3. 1 Model Pengaruh Antar Variabel.....	59
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Outer Model .....	78
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Inner Model.....	85

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I : Kuesioner .....	109
LAMPIRAN II : Rekapitulasi Data 30 Responden .....	116
LAMPIRAN III : Uji Validitas Dan Reliabilitas 30 Responden .....	127
LAMPIRAN IV : Rekapitulasi Data 110 Responden .....	124
LAMPIRAN V : Analisis Deskriptif .....	131
LAMPIRAN VI : Analisis Kuantitatif .....	140