

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
A. Landasan Teori .....	17
1 Jasa .....	17
2 <i>E-Banking</i> .....	21
3 <i>E-Service Quality</i> .....	22
4 <i>E-Customer Satisfaction</i> .....	25
5 <i>E-Customer Loyalty</i> .....	27
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Hubungan Antar Variabel.....	44
D. Kerangka Pemikiran.....	50
E. Hipotesis Penelitian.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Rancangan Penelitian .....	52

B. Obyek dan Waktu Penelitian .....	53
C. Populasi .....	53
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	54
E. Jenis Data Penelitian .....	56
F. Metode Pengambilan Data .....	56
G. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	57
H. Definisi Operasional Variabel .....	59
I. Skala Pengukuran.....	62
J. Uji Instrumen .....	64
K. Teknik Analisis Data .....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
A. Analisis Deskriptif Responden.....	74
B. Analisis Deskriptif Variabel .....	78
C. Analisis Kuantitatif .....	86
D. Pembahasan.....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>109</b>
A. Kesimpulan .....	109
B. Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>113</b>