

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1..Latar Belakang.....	1
1.2..Identifikasi Masalah	6
1.3..Pembatasan Masalah.....	6
1.4..Perumusan Masalah.....	7
1.5..Tujuan Penelitian.....	7
1.6..Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.2 E-Commerce	10
2.3 Kualitas Jasa Internet Banking.....	11
2.3.1Dimensi Kualitas layanan IBSQ.....	13
2.4 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	15
2.5 Loyalitas Konsumen.....	18
2.6 Penelitian Terdahulu	19
2.7 Hubungan Antar Variabel	22
2.7.1 Kualitas Layanan IBSQ dengan Kepuasan Nasabah... 22	
2.7.2 Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas Nasabah	24
2.7.3 Hubungan Kualitas Layanan IBSQ dengan Loyalitas Nasabah	26
2.8 Hipotesis Penelitian.....	28
2.9 Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Jenis Dan Sumber Data	30
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	32

3.5 Teknik Analisis Data	33
3.6 Metode Analisis Data	35
3.7 Definisi Operasional Variabel	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Karakteristik Responden	43
4.2 Uji Validitas	47
4.3 Uji Reliabilitas	51
4.4 Analisa Hasil Dengan SEM (<i>Structural Equation Model</i>).....	51
4.4.1 Analisis Model Pengukuran	51
4.4.2 Analisis Uji Struktural	55
4.4.3 Analisis Kesesuaian Seluruh Model	57
4.4.4 Pengujian Hipotesis	62
4.4.5 Pembahasan	63
4.5 Keterbatasan Penelitian	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	