

DAFTAR TABEL

Nama Tabel	Halaman
1.1 Indonesian Bank Loyalty Index 2014	4
1.2 Pertumbuhan Fee Based Income E-banking	5
2.1 Penelitian Terdahulu	19
3.1 Instrumen Skala Likert	31
3.2 Instrumen Skala Likert	31
3.3 Instrumen Skala Likert	32
3.4 Nilai Reliabilitas Cronbach Alpha	38
3.5 Definisi Operasional Variabel Kualitas Layanan Internet Banking	39
3.6 Definisi Operasional Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan	41
3.7 Definisi Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan	42
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2 Responden Berdasarkan Usia	44
4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	45
4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan	45
4.5 Responden Berdasarkan Penggunaan Internet dalam Sebulan	46
4.6 Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Internet Banking	47
4.7 Uji Validitas Kualitas Layanan Internet Banking	48
4.8 Uji Validitas Kepuasan Nasabah	50
4.9 Uji Validitas Loyalitas Nasabah	50
4.10 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah	51
4.11 Hasil pengukuran Validitas Konstruk	52
4.12 Hasil Perhitungan Construct Reliability dan Variance Extracted	54
4.13 Hasil penelitian Uji Struktural	55
4.14 Persamaan Model Struktural	56
4.15 Hasil Analisa Goodness of Fit	57
4.16 Pengujian Hipotesis Model Penelitian	62