

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL AKHIR.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Kerangka Pemikiran	8
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	10
2.1. Kondisi Umum	10
2.2 Kajian Teori.....	12
2.3 Penelitian Sebelumnya	24
2.4 Keaslian Penelitian	26
2.5 Metodologi Penelitian	28
BAB III PEMBAHASAN	33
3.1 Analisis Deskriptif.....	33
3.2 Uji Instrumen Data Kuisisioner	65
3.3 Uji Konkordansi Kendall.....	67
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	75

4.1. Kesimpulan.....	75
4.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

	HAL
Tabel 3. 1 Distribusi Frekuensi Item Variabel Pelayanan (X1)	41
Tabel 3. 2 Statistik Pendapat Responden Terhadap Pelayanan Bank	43
Tabel 3. 3 Distribusi Frekuensi Item Variabel Jaringan (X2)	45
Tabel 3. 4 Statistik Pendapat Responden Terhadap Jaringan	47
Tabel 3. 5 Distribusi Frekuensi Item Variabel Produk (X3)	49
Tabel 3. 6 Statistik Pendapat Responden Terhadap Produk Bank	51
Tabel 3. 7 Distribusi Frekuensi Item Variabel Tampilan Web (X4)	53
Tabel 3. 8 Statistik Pendapat Responden Terhadap Tampilan Web	55
Tabel 3. 9 Distribusi Frekuensi Item Variabel Promosi (X5)	57
Tabel 3. 10 Statistik Pendapat Responden Terhadap Promosi (X5)	59
Tabel 3. 11 Distribusi Frekuensi Item Variabel Lokasi (X6)	61
Tabel 3. 12 Statistik Pendapat Responden Terhadap Lokasi (X6)	63
Tabel 3. 13 Uji Validitas Item	65
Tabel 3. 14 Case Processing Summary	66
Tabel 3. 15 Test Statistics Uji Konkordansi Kendall	67
Tabel 3. 16 Rank Uji Konkordansi Kendal	68
Tabel 3. 17 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Pelayanan	69
Tabel 3. 18 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Jaringan	70
Tabel 3. 19 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Produk	71
Tabel 3. 20 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Tampilan Web	72
Tabel 3. 21 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Promosi	73
Tabel 3. 22 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Lokasi	74

DAFTAR GAMBAR

	HAL
Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	8
Gambar 2. 1 Tampilan <i>E-Form</i>	18
Gambar 2.2 Tahap Proses Keputusan Pembelian	20

DAFTAR LAMPIRAN

	HAL
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	79
Lampiran 2 Jawaban Kuisisioner Responden	85
Lampiran 3 Urutan Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan <i>E-Form</i> BRI.....	88
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS 20	90
Lampiran 5 Frekuensi Kuisisioner Penelitian.....	100

DAFTAR GRAFIK

	HAL
Grafik 3. 1 Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Grafik 3. 2 Frekuensi Berdasarkan Usia	34
Grafik 3. 3 Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Grafik 3. 4 Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
Grafik 3. 5 Frekuensi Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	37
Grafik 3. 6 Frekuensi Berdasarkan Informasi <i>E-Form</i>	38
Grafik 3. 7 Frekuensi Berdasarkan Jenis Transaksi.....	39

DAFTAR ISTILAH

<i>E-Form</i>	: <i>Electronic Form</i>
BRI	: Bank Rakyat Indonesia
PT	: Perseroan Terbatas
Tbk	: Terbuka