

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	x
Abstrack .....	xi
Intisari .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
A. Strategi .....	8
B. Masa Depan Perbankan .....	11
C. Definisi dan Perkembangan <i>Internet Banking</i> .....	13
D. Perkembangan <i>Internet Banking</i> di Indonesia .....	15

E. <i>Internet Banking</i> dalam Perspektif Bank .....	16
F. Keuntungan Penerapan <i>Internet Banking</i> .....	19
G. Jenis-jenis <i>Internet Banking</i> .....	21
H. Fitur-fitur dan Fungsi <i>Internet Banking</i> .....	22
I. <i>Internet Banking</i> dalam Perspektif Konsumen .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	31
A. Desain Penelitian .....	31
B. Metode Pengumpulan Data .....	31
C. Metode Sampling .....	34
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	35
E. Metode Analisa Data .....	39
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN</b> .....	41
A. Hasil Pengumpulan Data .....	41
B. Uji Reliabilitas .....	44
C. Statistik Deskriptif .....	44
D. Uji-t .....	45
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	52
A. Simpulan .....	52
B. Saran .....	53
C. Keterbatasan dan Saran Bagi Penelitian di Masa Yang Akan Datang ....	55
Daftar Pustaka .....	57
Lampiran .....	59



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Analisis pelanggan internet banking**  
ROMAULI, Elisabeth Rosinta, Dr. Hani Handoko, MBA  
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Pelanggan dan Pemakai <i>Internet</i> di Indonesia ..	4
Tabel 2. Biaya Transaksi Bank ..	21
Tabel 3. Distribusi Frekuensi dan Persentase Data Responden ...	41
Tabel 4. Statistik Deskriptif Responden .....	44
Tabel 5. Hasil Analisis Uji-t .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tiga Strategi Generik Porter	... 10
Gambar 2. Lima Strategi Bersaing Generik .....	11
Gambar 3. Saluran Distribusi Bank .....	... 18
Gambar 4. Model Penelitian .....	30