

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Kerangka Pikiran	12
BAB II	14
GAMBARAN UMUM PENULISAN	14
2.1 Kondisi Umum.....	14
2.1.1 Profil Bank BPD DIY	14
2.2 Tinjauan Pustaka	15
2.2.1 Kualitas Layanan.....	15
2.2.2 Persepsi Nilai	17
2.2.3 Kepercayaan.....	20
2.2.4 Kepuasan Nasabah	21
2.3 Penelitian Terdahulu	22
2.3.1 Penelitian terdahulu.....	22
2.4 Pengembangan Hipotesis	26
BAB III.....	30
METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Sumber Data.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32

3.4	Definisi Operasional Variabel.....	34
BAB IV	41
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Analisis	41
4.1.1	Uji Kualitas Data.....	41
4.1.2	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.1.3	Uji Hipotesis	49
4.2	Interpretasi dan Pembahasan.....	53
4.2.1	Interpretasi	53
4.2.2	Pembahasan.....	55
BAB V	59
KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	60
5.3	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pemegang saham BPD DIY	14
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Kerangka pemikiran	30
Tabel 3.2 Skala likert	32
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Persepsi Nilai.....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Nilai	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	45
Tabel 4.9 Interpretasi Hasil Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna transaksi elektronik perbankan di Indonesia	3
Gambar 1. 2 Rating ulasan BPDDIY Mobile	5
Gambar 1. 3 Ulasan Komentar BPDDIY Mobile	6
Gambar 1. 4 Keluhan nasabah pengguna BPDDIY Mobile	8
Gambar 4. 1 Uji normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test	46
Gambar 4. 2 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Gambar 4. 3 Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Gambar 4. 4 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas	48
Gambar 4. 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	49
Gambar 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
Gambar 4. 7 Hasil Uji t	51
Gambar 4. 8 Hasil Uji f	53
Gambar 4. 9 Interpretasi Hasil Hipotesis	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 2 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (X1)	73
Lampiran 1. 3 Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Nilai (X2)	75
Lampiran 1. 4 Hasil Kuesioner Variabel Kepercayaan (X3).....	77
Lampiran 1. 5 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	81
Lampiran 1. 6 Uji Validitas Kualitas Layanan	83
Lampiran 1. 7 Uji Validitas Persepsi Nilai.....	83
Lampiran 1. 8 Uji Validitas Kepercayaan	84
Lampiran 1. 9 Uji Validitas Kepuasan Nasabah	84
Lampiran 1. 10 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	84
Lampiran 1. 11 Uji Reliabilitas Persepsi Nilai	84
Lampiran 1. 12 Uji Reliabilitas Kepercayaan	85
Lampiran 1. 13 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	85
Lampiran 1. 14 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov test	85
Lampiran 1. 15 Hasil Uji Multikolinearitas	86
Lampiran 1. 16 Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	86
Lampiran 1. 17 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	86
Lampiran 1. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Lampiran 1. 19 Hasil Uji t.....	87
Lampiran 1. 20 Hasil uji f	88
Lampiran 1. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	88