



DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Servqual Model.....	10
2.2 Continuous Improvement.....	15
2.3 Technology Acceptance Model (TAM).....	15
2.4 Kepuasan.....	17
2.5 Hipotesis	18
2.6 Model Penelitian	18
BAB III	19
METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Populasi dan Sampel.....	19
3.2 Jenis Data	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.4 Variabel.....	22
3.5 Definisi Operasional	23
3.6 Kuesioner dan Proses Pengisian	24
3.7 Pengujian Instrument	27
3.7.1 Uji validitas.....	27
3.7.2 Uji reliabilitas.....	28
3.8 Pengukuran Data.....	28
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.9.1 Uji Multikolinearitas	30
3.9.2 Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.9.3 Uji Normalitas.....	31
BAB IV	33
GAMBARAN UMUM PT. X.....	33
4.1 Sejarah singkat PT.X	33



4.2	Perubahan PT. X	33
4.3	Prestasi PT. X.....	34
4.4	E-Banking IB PT. X.....	35
BAB V		36
PEMBAHASAN DAN DISKUSI.....		36
5.1	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	36
5.1.1	Hasil Uji Validitas.....	36
5.1.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
5.2	Karakteristik Partisipan.....	39
5.3	Uji Asumsi Klasik.....	42
5.3.1	Uji Multikolinieritas.....	42
5.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	44
5.3.3	Uji Normalitas.....	45
5.3.3.1	Analisis grafik.....	46
5.3.3.2	Analisis statistik	47
5.4	Analisis Kepuasan Pengguna Layanan IB PT. X.....	48
5.4.1	Analisis Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	49
5.4.2	Analisis Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	49
5.4.3	Koefisien Determinasi	52
5.6.1	Diskusi Hasil Uji Reliabilitas.....	55
5.6.2	Data Partisipan	56
5.6.2.1	Jenis Kelamin.....	56
5.6.2.2	Usia	57
5.6.2.3	Pendidikan Terakhir.....	57
5.6.2.4	Penghasilan Per Bulan	58
5.6.2.5	Kelebihan dan Kekurangan Kuesioner via email.....	58
5.6.3	Diskusi Hasil Uji Regresi.....	60
5.6.3.1	Diskusi Hasil Uji F.....	60
5.6.3.2	Diskusi Hasil Uji t.....	62
BAB VI.....		65
KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
6.1	Kesimpulan	65
6.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	69
DAFTAR PUSTAKA		70