



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI .....	xi
ABSTRACT .....	xii
PBAB I PENGANTAR .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN LITERATUR .....	9
2.1. Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1. Rerangka Teoritis .....	9
2.1.2. <i>Responsiveness</i> .....	12
2.1.3. <i>Efficiency</i> .....	14
2.1.4. <i>Reliability</i> .....	15
2.1.5. <i>User-friendliness / Ease of Use</i> .....	16
2.1.6. Kepuasan Pelanggan Internet Banking .....	18
2.1.7. <i>Perceived Risk</i> dalam Internet Banking .....	20
2.1.8. Analisis Faktor .....	24
2.1.8.1. Sampel dalam Analisis Faktor .....	25
2.1.8.2. Metode Menghasilkan Faktor .....	26
2.1.8.3. Terminologi yang Umum Digunakan .....	27
2.1.8.4. Metode Rotasi .....	28



2.2. Rerangka Pemikiran.....	29
2.3. Rerangka Konsep.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1. Diagram Alur Penelitian.....	38
3.2. Pendekatan Penelitian.....	42
3.3. Desain Sampel .....	42
3.4. Instrumen Kuesioner Survei .....	44
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	46
3.6. Analisis Data.....	47
3.6.1. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	48
3.6.2. Analisis Faktor.....	48
3.6.2.1. Penentuan Metode untuk Menghasilkan Faktor.....	49
3.6.2.2. Penentuan Metode Rotasi.....	50
3.6.2.3. Kriteria untuk Menemukan Solusi Optimal Jumlah Faktor .....	50
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	52
4.1.1. Demografi Responden .....	52
4.1.2. Deskripsi Persepsi Responden atas Layanan Internet Banking.....	56
4.2. Keterbatasan Penelitian .....	59
4.3. Uji Reliabilitas Data .....	61
4.4. Uji Validitas data dengan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO).....	62
4.5. Ekstraksi Faktor .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
5.1. Kesimpulan .....	73
5.2. Saran .....	74
<b>KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>79</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Statistik Pengguna Internet Indonesia .....	2
Tabel 2.1.	Nilai Acuan Standar Index KMO .....	26
Tabel 2.2.	Intisari Daftar Variabel / Indikator Awal.....	33
Tabel 2.3.	Daftar Variabel dan Indikator yang Disesuaikan.....	35
Tabel 4.1.	Data Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Responden .....	53
Tabel 4.2.	Data Pekerjaan dan Lama Masa Kerja Responden.....	54
Tabel 4.3.	Data Penggunaan Internet Banking oleh Responden.....	55
Tabel 4.4.	Statistik Tanggapan Responden.....	57
Tabel 4.5.	Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.6.	Hasil Uji KMO .....	62
Tabel 4.7.	Data <i>Communalities</i> .....	66
Tabel 4.8.	Persentase Variansi Yang Dijelaskan .....	67
Tabel 4.9.	Matriks Hasil Rotasi Komponen .....	68
Tabel 4.10.	Usulan Faktor Baru Hasil Ekstraksi .....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Sepuluh Besar Pengguna Internet di Asia .....	2
Gambar 1.2. Konstruk Penelitian .....	3
Gambar 2.1. Rerangka Pemikiran.....	30
Gambar 2.2. Rerangka Konsep Penelitian.....	32
Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	80
Lampiran 2. Instrumen Hasil Penelitian.....	81
Lampiran 3. Rincian Data Demografi Responden .....	82
Lampiran 4. Rincian Tanggapan Responden .....	85
Lampiran 5. Ekstraksi Faktor Awal (nilai eigenvalue > 1).....	87
Lampiran 6. Percobaan Ekstraksi 7 Faktor .....	90
Lampiran 7. Percobaan Ekstraksi 6 Faktor .....	93
Lampiran 8. Percobaan Ekstraksi 5 Faktor .....	96
Lampiran 9. Percobaan Ekstraksi 4 Faktor .....	99
Lampiran 10. Percobaan Ekstraksi 3 Faktor .....	102