



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Lingkup Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Bank.....	13
2.1.1 Definisi dan Fungsi Bank	13
2.1.2 Bisnis Bank.....	13
2.1.3 Bisnis Jasa Sistem Pembayaran Bank	16



2.2	Gerbang Pembayaran Nasional	17
2.2.1	Definisi Gerbang Pembayaran Nasional	17
2.2.2	Pihak Terkait Gerbang Pembayaran Nasional.....	18
2.2.3	Alur dan Proses Transaksi Sebelum Gerbang Pembayaran Nasional	20
2.2.4	Alur dan Proses Transaksi Gerbang Pembayaran Nasional	21
2.3	Kerangka Penelitian	23
BAB III METODA PENELITIAN		25
3.1	Desain Penelitian	25
3.2	Metoda Pengumpulan Data	26
3.2.1	Jenis Data	26
3.2.2	Sumber Data	27
3.2.3	Pengumpulan Data	27
3.2.4	Metoda Penyampelan (<i>Sampling Method</i>)	28
3.3	Instrumen Penelitian	29
3.3.1	Definisi Operasional	29
3.3.2	Metoda Pengukuran.....	32
3.3.2.1	Wawancara Nasabah	34
3.3.2.2	Wawancara <i>Stakeholder</i> Internal	38
3.4	Metoda Analisis Data	38
3.4.1	Cost and Benefit Analysis	38
3.4.2	Uji Beda Dua Sampel	40
3.4.3	Uji Validitas & Uji Reliabilitas	41
3.4.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	42
3.5	Profil Kasus	46
3.5.1	Sejarah dan Profil Perusahaan	46



3.5.2	Visi dan Misi Perusahaan	46
3.5.3	Struktur Perusahaan.....	47
3.5.4	Bisnis Perusahaan.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Deskripsi Data	50
4.1.1	Data Finansial.....	50
4.1.2	Hasil Wawancara.....	52
4.2	<i>Cost and Benefit Analysis</i>	53
4.3	<i>Paired Sample t-Test</i>	65
4.4	Uji Validitas & Uji Reliabilitas	70
4.4.1	Uji Validitas	70
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	71
4.5	<i>Importance Performance Analysis</i>	72
BAB V SIMPULAN		82
5.1	Simpulan.....	82
5.2	Implikasi.....	84
5.3	Keterbatasan	85
5.4	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN.....		90