

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR BAGAN .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
ABSTRAK .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN</b>	
2.1 Landasan Teori .....	4
2.1.1 Pengertian Bank .....	4
2.1.2 Jenis-jenis Bank .....	5
2.1.2.1 Jenis Bank Dilihat Dari Segi Fungsinya .....	5
2.1.2.2 Jenis Bank Dilihat Dari Segi Kepemilikannya .....	5
2.1.2.3 Jenis Bank Dilihat Dari Segi Status .....	5
2.1.2.4 Jenis Bank Dilihat Dari Segi Menentukan Harga .....	6
2.1.3 Pengertian dan Tujuan Pemasaran Bank .....	6
2.1.3.1 Pengertian Pemasaran Bank .....	6
2.1.3.2 Tujuan Pemasaran Bank .....	7
2.1.4 <i>Electronic Banking</i> .....	8
2.1.5 Pengertian Kualitas Jasa .....	13
2.1.6 Kualitas Jasa <i>Online</i> .....	14
2.1.7 Kepuasan Nasabah .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	21
2.4 Hipotesis Penelitian .....	22
2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	23
2.6 Jenis dan Sumber Data .....	23
2.6.1 Jenis Data .....	23
2.6.2 Sumber Data .....	23
2.7 Populasi dan Sampel .....	24
2.8 Teknik Pengumpulan Data .....	25
2.9 Metode Analisis .....	26
2.9.1 Uji Validitas .....	26
2.9.2 Uji Reliabilitas .....	27
2.9.3 Uji Asumsi Klasik .....	27
2.9.3.1 Uji Normalitas .....	27

2.9.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	28
2.9.3.3 Uji Autokorelasi .....	28
2.9.4 Uji Hipotesis .....	29
2.9.5 Regresi Linear Berganda .....	29
2.9.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	30
2.10 Operasional Variabel Penelitian .....	30
2.11 Metode Suksesif Interval .....	31
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
3.1 Sekilas Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
3.2.1 Uji Validitas .....	32
3.2.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.3 Analisis Deskriptif .....	34
3.3.1 Karakteristik Responden .....	34
3.3.2 Tanggapan Responden .....	39
3.3.2.1 <i>Efficiency</i> .....	39
3.3.2.2 <i>Fulfillment</i> .....	41
3.3.2.3 <i>Reliability</i> .....	43
3.3.2.4 <i>Privacy</i> .....	46
3.3.2.5 Kepuasan Nasabah .....	48
3.4 Uji Asumsi Klasik .....	50
3.4.1 Uji Normalitas .....	50
3.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	53
3.4.3 Auto Korelasi .....	54
3.5 Uji Hipotesis .....	55
3.5.1 Uji t .....	55
3.6 Regresi Linear Berganda .....	56
3.7 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
4.1 Kesimpulan .....	58
4.2 Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	60
LAMPIRAN .....	62