



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	6
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR GAMBAR	10
INTISARI	11
ABSTRACT	12
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	13
1.2. Perumusan Masalah	18
1.3. Pertanyaan Riset	19
1.4. Tujuan Riset	20
1.5. Lingkup Riset	20
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Kepuasan Konsumen	22
2.2. Kualitas Layanan	23
2.3. Hubungan Kualitas layanan dengan Kepuasan	29
2.4. Model Riset	36



BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Strategi Riset	38
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran	38
3.3. Desain Pengambilan Sampel	44
3.4. Profil Responden.....	46
3.5. Obyek Riset	48
3.6. Metode Pengumpulan Data	50
3.7. Instrumen Riset	51
3.8. Pengujian Instrumen.....	51
3.9. Analisis Data	56
BAB IV ANALISIS DATA	
4.1. Kualitas Data Penelitian	62
4.2. Goodness of Fit Model.....	70
4.3. Pengujian Hipotesis	74



BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan	82
5.2. Implikasi Manajerial.....	85
5.3. Keterbatasan Riset	86
5.4. Arahan Riset Mendatang	87

REFERENSI	88
-----------------	----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Profil Responden.....	35
Tabel 4.1	Hasil Uji Normalitas Data	51
Tabel 4.2	Hasil Uji Multikolinearitas Data	53
Tabel 4.3	Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif Data	54
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Korelasi Product Moment Pearson	57
Tabel 4.5	Nilai R Square	59
Tabel 4.6	Nilai Uji F	60
Tabel 4.7	Nilai Uji t	61
Table 4.8	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Transaksi <i>internet banking</i>	3
Gambar 2.1	Model Penelitian	25
Gambar 3.1	Peta Jawa	34
Gambar 3.2	Produk <i>internet banking</i>	36
Gambar 4.1	Hasil Model Penelitian	67