

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Maksud Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemasaran	11
1. Pengertian Pemasaran	11
2. Konsep Pemasaran	12
B. Jasa	14
1. Konsep Jasa	14
2. Karakteristik Jasa	15
C. Loyalitas	17
1. Pengertian Loyalitas	17
2. Karakteristik Loyalitas	18
3. Roda Loyalitas	19
D. Kualitas Pelayanan	20
1. Pengertian Kualitas	20
2. Pengertian Pelayanan	21
3. Unsur-Unsur Pelayanan	22
4. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
5. Prinsip Kualitas Pelayanan	25
E. Kepercayaan Pelanggan	27
1. Pengertian Kepercayaan Pelanggan	27
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	28
F. <i>E-Banking</i>	30
1. Pengertian <i>E-Banking</i>	30
2. Sejarah <i>E-Banking</i>	34
3. Manfaat <i>E-Banking</i>	34
4. Hambatan E-Banking	36
5. Hal-Hal yang harus diperhatikan dalam E-Banking	37
G. Penelitian Terdahulu	38
H. Kerangka Pemikiran	40
1. Kualitas Pelayanan	40
2. Kepercayaan Pelanggan	43

I. Hipotesis Penelitian	48
3. Loyalitas	46

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	53
B. Sumber Data	53
C. Lokasi Penelitian	54
D. Definisi Konseptual	54
E. Definisi Operasional	56
F. Populasi	58
G. Sampel	58
H. Teknik Sampling	59
I. Metode Pengumpulan Data	60
J. Skala Pengukuran	60
K. Pengujian Instrumen	61
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas	62
L. Metode Analisis Data	63
1. Statistik Deskriptif	64
2. Statistik Inferensial	64
2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	64
2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	74
2.3 Pengujian Hipotesis	75
M. Model Analisis Struktural	76

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	77
B. Karakteristik Responden	78
1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	79
3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	80
4. Distribusi Responden Berdasarkan Bank yang Digunakan	81
5. Distribusi Responden Berdasarkan Layanan <i>E-Banking</i>	82
C. Hasil Analisis Data	82
1. Hasil Analisis Data Deskriptif	82
1.1 Variabel <i>Information Quality</i>	83
1.2 Variabel <i>System Quality</i>	90
1.3 Variabel Loyalitas	93
1.4 Variabel <i>Value</i>	96
1.5 Variabel <i>Satisfaction</i>	99
2. Analisis Statistik Inferensial	103
2.1 Pengukuran Model (<i>outer model</i>)	103
2.1.1 Variabel <i>Information Quality</i>	105
2.1.2 Variabel <i>System Quality</i>	107
2.1.3 Variabel <i>Value</i>	108
2.1.4 Variabel <i>Satisfaction</i>	109
2.1.5 Variabel Loyalitas	110
2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>inner model</i>)	111

D. Hasil Pengujian Hipotesis	113
1. Hasil Pengujian Hipotesis Pertama	115
2. Hasil Pengujian Hipotesis Kedua	115
3. Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga	116
4. Hasil Pengujian Hipotesis Keempat	116
5. Hasil Pengujian Hipotesis Kelima	117
6. Hasil Pengujian Hipotesis Keenam	117
7. Hasil Pengujian Hipotesis Ketujuh	118
E. Pembahasan Hipotesis Penelitian	119
1. <i>Information Quality</i> Terhadap <i>Value</i>	119
2. <i>Information Quality</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	121
3. <i>System Quality</i> Terhadap <i>Value</i>	122
4. <i>System Quality</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	124
5. <i>Value</i> Terhadap Loyalitas	124
6. <i>Value</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	126
7. <i>Satisfaction</i> Terhadap Loyalitas	127
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	129
B. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN	136