

Daftar Isi

Abstrak

Kata Pengantar

Sanwacana

Bab 1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kerangka Pemikiran	6
1.6 Hipotesis	9

Bab 2 Tinjauan Pustaka

2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.2 Pengertian E-Banking	11
2.3 Kualitas Layanan	12
2.3.1 Dimensi Kualitas Layanan	13
2.4 Loyalitas	16

Bab 3 Metodologi

3.1 Sumber Data	19
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	19
3.3 Pengukuran dan Skala Pengukuran	20
3.4 Variabel Penelitian	20

3.5	Operasional Variabel Penelitian	22
3.6	Instrumen Penelitian	24
3.7	Analisis Data	26
3.8	Pengujian Hipotesis	26
Bab 4 Hasil dan Pembahasan		
4.1	Karakteristik Nasabah	29
4.2	Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Tangible.....	31
4.3	Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Empathy	32
4.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Responsiveness	33
4.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Reliability	34
4.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Assurance	35
4.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Loyalitas	36
4.8	Hasil Regresi	37
4.9	Implikasi Manajerial	41
Bab 5 Simpulan dan Saran		
5.1	Simpulan	45
5.2	Saran	46

Daftar Pustaka

Lampiran