

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia .....  | 2  |
| Gambar 1.2 Grafik Pertumbuhan Jumlah Pengunjung Unik Situs <i>Internet Banking</i> di Asia Tenggara Januari 2010 vs Januari 2011 ..... | 3  |
| Gambar 1.3 Grafik Pertumbuhan Pengguna <i>Internet Banking</i> di Indonesia.....   | 4  |
| Gambar 1.4 Jenis Layanan Perbankan yang Paling Banyak digunakan Nasabah di Indonesia tahun 2013 .....                                  | 5  |
| Gambar 1.5 Faktor Utama yang Menjadi Pertimbangan Nasabah dalam Memilih Bank...  | 6  |
| Gambar 1.6 Saluran Layanan Bank yang Mempunyai Nilai atau Manfaat Terbesar Bagi Nasabah.....   | 7  |
| Gambar 1.7 Tingkat <i>Awareness</i> Nasabah Terhadap <i>Internet Banking</i> di 5 Kota Besar di Indonesia.....                         | 8  |
| Gambar 2.1 Model Tiga Tahap Konsumsi Jasa .....  | 12 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....   | 45 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....   | 52 |
| Gambar 3.2 Macam-Macam Analisis Multivariat.....   | 58 |
| Gambar 3.3 Tahapan Analisis Konjoin.....   | 60 |
| Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 68 |
| Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....  | 68 |
| Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 69 |
| Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....  | 70 |
| Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....   | 71 |
| Gambar 4.6 Profil Responden Berdasarkan Akun <i>Internet Banking</i> yang dimiliki.....  | 72 |
| Gambar 4.7 Profil Responden Berdasarkan Lamanya Responden Memiliki atau Menggunakan Akun <i>Internet Banking</i> .....                 | 74 |
| Gambar 4.8 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> dalam Satu Bulan .....                            | 74 |
| Gambar 4.9 Profil Responden Berdasarkan Perangkat yang Biasanya digunakan Untuk Mengakses <i>Internet Banking</i> .....                | 75 |
| Gambar 4.10 Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai <i>Internet Banking</i> .....                                       | 77 |
| Gambar 4.11 Diagram Pareto Atribut Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan <i>Internet Banking</i> di Bandung .....             | 81 |
| Gambar 4.12 Nilai Utilitas <i>E-Fulfillment</i> .....  | 83 |

|   |    |
|---|----|
| Gambar 4.13 Nilai Utilitas <i>Efficiency</i> .....          | 86 |
| Gambar 4.14 Nilai Utilitas <i>System Availability</i> ..... | 88 |
| Gambar 4.15 Nilai Utilitas <i>Privacy/Security</i> .....    | 90 |
| Gambar 4.16 Nilai Utilitas <i>Problem Handling</i> .....    | 92 |