

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.2 <i>Internet Banking</i>	11
2.1.3 Perilaku Konsumen Jasa	12
2.1.4 Preferensi	15
2.1.5 Atribut Produk dan Jasa	16
2.1.6 Kualitas Pelayanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>).....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	42
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	46
2.4.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	47

3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	47
3.3 Tahapan Penelitian.....	51
3.4 Populasi dan Sampel.....	55
3.4.1 Populasi.....	55
3.4.2 Sampel.....	55
3.5 Pengumpulan Data.....	57
3.6 Teknik Analisis Data.....	58
3.7 Uji Validitas.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Analisis Profil Responden.....	66
4.2 Hasil Analisis Konjoin.....	78
4.3 Analisis Manajerial.....	80
4.3.1 Atribut <i>E-Fulfillment</i>	81
4.3.2 Atribut <i>Efficiency</i>	85
4.3.3 Atribut <i>System Availability</i>	88
4.3.4 Atribut <i>Privacy atau Security</i>	90
4.3.5 Atribut <i>Problem Handling</i>	91
4.4 Uji Validitas.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN	