

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Lembar Pernyataan Orisinalitas	ii
Lembar Persembahan	iii
Abstrak	iv
<i>Abstract</i>	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Istilah	xiv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-3
1.3 Tujuan Penelitian	I-4
1.4 Manfaat Penelitian	I-4
1.5 Batasan Masalah	I-5
BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN	II-1
2.1 Defenisi <i>E-Banking SQ</i>	II-1
2.2 Studi Mengenai Kualitas Jasa di Bank	II-1
2.2.1 Studi Kualitas <i>E-Banking</i> di Jerman	II-1
2.2.2 Studi Kualitas Layanan <i>E-Banking</i> di Malaysia	II-2
2.2.3 Studi Kualitas Layanan <i>E-Banking</i> di Irish, Irlandia	II-3
2.2.4 <i>Perceived Service Value</i>	II-4
2.3 Perumusan Variabel yang digunakan dalam Penelitian	II-5
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Model Konseptual	III-1
3.2 Dasar Pembentukan Hipotesis	III-2
3.2.1 Hubungan antara <i>Web Usability</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	III-2
3.2.2 Hubungan antara <i>Security</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	III-2
3.2.3 Hubungan antara <i>Information Quality</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	III-3
3.2.4 Hubungan antara <i>Acces</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	III-3
3.2.5 Hubungan antara <i>Trust</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	III-3
3.2.6 Hubungan antara <i>Fees and Charges</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	III-4
3.2.7 Hubungan antara <i>Reliability</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	III-4
3.2.8 Hubungan antara <i>Responsiveness</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	III-5
3.2.9 Hubungan antara <i>Service Recovery</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	III-5
3.2.10 Hubungan antara <i>Personalisation/Customisation</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	III-6

3.3	Sistematika Pemecahan Masalah	III-6
3.3.1	Tahap Pendahuluan	III-7
3.3.2	Tahap Pengumpulan Data	III-8
3.3.2.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	III-8
3.3.2.2	Sampel dan Teknik Pengumpulan Data	III-10
3.3.2.3	Desain Kuesioner	III-11
3.3.2.4	<i>Pretest</i>	III-16
3.3.2.5	Uji Reliabilitas	III-16
3.3.2.6	Pengumpulan Data	III-17
3.3.3	Tahap Pengolahan Data	III-17
3.3.3.1	Pengolahan Kuesioner	III-17
3.3.3.2	Statistika Deskriptif	III-18
3.3.3.3	Analisis Korelasi <i>Rank Spearman</i>	III-18
3.3.3.4	<i>Gap Analysis</i>	III-20
3.3.4	Tahap Analisis Hasil Pengolahan Data	III-21
3.3.5	Tahap Perumusan Rekomendasi	III-21
3.3.6	Kesimpulan dan Saran	III-22

BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	IV-1
4.1	<i>Pretest</i>	IV-1
4.2	Uji Reliabilitas	IV-1
4.3	Pengumpulan Data	IV-2
4.4	Pengolahan Data	IV-2
4.4.1	Statistika Deskriptif	IV-2
4.4.2	Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	IV-5
4.4.3	<i>Gap Analysis</i>	IV-6
4.4.3.1	Perhitungan <i>Gap</i>	IV-6
4.4.3.2	Interpretasi <i>Gap</i>	IV-10
4.4.3.3	Interpretasi Diagram Tingkat Kepentingan Performansi Aktual	IV-10
4.4.4	Rekapitulasi Data Variabel	IV-11
4.4.4.1	<i>Web Usability</i>	IV-11
4.4.4.2	<i>Security</i>	IV-12
4.4.4.3	<i>Information Quality</i>	IV-12
4.4.4.4	<i>Access</i>	IV-13
4.4.4.5	<i>Trust</i>	IV-14
4.4.4.6	<i>Fees and Charges</i>	IV-15
4.4.4.7	<i>Reliability</i>	IV-16
4.4.4.8	<i>Responsiveness</i>	IV-17
4.4.4.9	<i>Service Recovery</i>	IV-18
4.4.4.10	<i>Personalisation/Customisation</i>	IV-19
4.4.4.11	<i>Perceived Service Value</i>	IV-20

BAB V	ANALISIS DATA	V-1
5.1	Analisis Profil Umum Responden	V-2
5.2	Analisis Hubungan Variabel <i>E-Banking SQ</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	V-2
5.2.1	Analisis Variabel yang Berpengaruh diurutkan Berdasarkan Kekuatan Nilai Korelasi	V-2
5.2.1.1	Hubungan antara <i>Reliability</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	V-2
5.2.1.2	Hubungan antara <i>Responsiveness</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	V-4

	5.2.1.3	Hubungan antara <i>Information Quality</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	V-4
	5.2.1.4	Hubungan antara <i>Web Usability</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	V-5
	5.2.1.5	Hubungan antara <i>Trust</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	V-6
	5.2.1.6	Hubungan antara <i>Personalisation/Customisation</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	V-6
	5.2.1.7	Hubungan antara <i>Security</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	V-7
	5.2.1.8	Hubungan antara <i>Service Recovery</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	V-7
	5.2.2	Analisis Variabel yang Tidak Berpengaruh	V-8
	5.2.2.1	Hubungan antara <i>Fees and Charges</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	V-8
	5.2.2.2	Hubungan antara <i>Access</i> dengan <i>Perceived Service Value</i>	V-9
5.3		Analisis Diagram Tingkat Kepentingan-Performansi Aktual	V-10
	5.3.1	Analisis Variabel E-Banking SQ yang berada pada Kuadra I	V-10
	5.3.2	Analisis Variabel E-Banking SQ yang berada pada Kuadra II	V-10
	5.3.3	Analisis Variabel E-Banking SQ yang berada pada Kuadra III	V-11
	5.3.4	Analisis Variabel E-Banking SQ yang berada pada Kuadra IV	V-12
5.4		Analisis <i>Gap</i> pada <i>Radar Chart</i>	V-14
	5.4.1	Analisis <i>Gap Reliability</i>	V-15
	5.4.2	Analisis <i>Gap Information Quality</i>	V-16
	5.4.3	Analisis <i>Gap Personalisation/Customisation</i>	V-16
	5.4.4	Analisis <i>Gap Responsiveness</i>	V-17
	5.4.5	Analisis <i>Gap Access</i>	V-18
	5.4.6	Analisis <i>Gap Web Usability</i>	V-18
	5.4.7	Analisis <i>Gap Security</i>	V-19
	5.4.8	Analisis <i>Gap Trust</i>	V-20
	5.4.9	Analisis <i>Gap Fees and Charges</i>	V-21
	5.4.10	Analisis <i>Gap Service Recovery</i>	V-21

BAB VI REKOMENDASI PPROGRAM	VI-1
6.1 Dasar Penyusunan Rekomendasi Program	VI-1
6.2 Program Rekomendasi Perbaikan Layanan	VI-2
6.2.1 Peningkatan Nilai Manfaat dari Variabel <i>Trust</i>	VI-6
6.2.2 Peningkatan Nilai Manfaat dari Variabel <i>Information Quality</i>	VI-8
6.2.3 Peningkatan Nilai Manfaat dari Variabel <i>Access</i>	VI-10
6.2.4 Peningkatan Nilai Manfaat dari Variabel <i>Service Recovery</i>	VI-12
6.2.5 Peningkatan Nilai Manfaat dari Variabel <i>Personalisation/Customisation</i>	VI-14
6.2.6 Peningkatan Nilai Manfaat dari Variabel <i>Reliability</i>	VI-16

6.2.7	Peningkatan Nilai Manfaat dari Variabel <i>Security</i>	VI-17
6.2.8	Peningkatan Nilai Manfaat dari Variabel <i>Fees and Charges</i>	VI-20
6.2.9	Peningkatan Nilai Manfaat dari Variabel <i>Responsiveness</i>	VI-22
6.2.10	Peningkatan Nilai Manfaat dari Variabel <i>Web Usability</i>	VI-24
BAB VII PENUTUP		VII-1
7.1	Kesimpulan	VII-1
7.2	Saran	VII-3
Daftar pustaka		xvi