

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Transaksi yang Tersedia pada Layanan KlikBCA	I-2
Tabel 1.2	Keluhan Nasabah	I-3
Tabel 2.1	Proses Perumusan Variabel <i>E-Banking SQ</i> pada Penelitian Ini	II-5
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	III-8
Tabel 3.2	Proses Penurunan Pernyataan pada Kuesioner	III-12
Tabel 4.1	<i>Screening</i> Kuesioner	IV-2
Tabel 4.2	<i>Crosstabulation</i> antara Intensitas Akses dalam Satu Bulan Terakhir dan Jenis Transaksi dalam Tiga Bulan Terakhir	IV-3
Tabel 4.3	<i>Crosstabulation</i> antara Pekerjaan dan Jenis Transaksi	IV-4
Tabel 4.4	<i>Crosstabulation</i> antara Penghasilan dan Jenis Transaksi	IV-4
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Korelasi <i>Rank Spearman</i>	IV-5
Tabel 4.6	Perhitungan Gap	IV-7
Tabel 4.7	Rekapitulasi Variabel <i>Web Usability</i>	IV-11
Tabel 4.8	Rekapitulasi Variabel <i>Security</i>	IV-12
Tabel 4.9	Rekapitulasi Variabel <i>Information Quality</i>	IV-12
Tabel 4.10	Rekapitulasi Variabel <i>Access</i>	IV-13
Tabel 4.11	Rekapitulasi Variabel <i>Trust</i>	IV-14
Tabel 4.12	Rekapitulasi Variabel <i>Fees and Charges</i>	IV-15
Tabel 4.13	Rekapitulasi Variabel <i>Reliability</i>	IV-16
Tabel 4.14	Rekapitulasi Variabel <i>Responsiveness</i>	IV-17
Tabel 4.15	Rekapitulasi Variabel <i>Service Recovery</i>	IV-19
Tabel 4.16	Rekapitulasi Variabel <i>Personalisation/Customisation</i>	IV-19
Tabel 4.17	Rekapitulasi Variabel <i>Perceived Service Value</i>	IV-20
Tabel 5.1	Analisis Profil Umum Responden	V-1
Tabel 6.1	Proses Perumusan Rekomendasi Program	VI-2
Tabel 6.2	Proses Perumusan Rekomendasi terhadap Variabel <i>Trust</i>	VI-6
Tabel 6.3	Perbandingan Rekomendasi Program terhadap Variabel <i>Trust</i>	VI-8
Tabel 6.4	Proses Perumusan Rekomendasi terhadap Variabel <i>Information Quality</i>	VI-8
Tabel 6.5	Perbandingan Rekomendasi Program terhadap Variabel <i>Information Quality</i>	VI-10
Tabel 6.6	Proses Perumusan Rekomendasi terhadap Variabel <i>Access</i>	VI-10
Tabel 6.7	Perbandingan Rekomendasi Program terhadap Variabel <i>Access</i>	VI-12
Tabel 6.8	Proses Perumusan Rekomendasi terhadap Variabel <i>Service Recovery</i>	VI-12
Tabel 6.9	Perbandingan Rekomendasi Program terhadap Variabel <i>Service Recovery</i>	VI-14
Tabel 6.10	Proses Perumusan Rekomendasi terhadap Variabel <i>Personalisation/Customisation</i>	VI-14
Tabel 6.11	Perbandingan Rekomendasi Program terhadap Variabel <i>Personalisation/Customisation</i>	VI-16
Tabel 6.12	Proses Perumusan Rekomendasi terhadap Variabel <i>Reliability</i>	VI-16
Tabel 6.13	Perbandingan Rekomendasi Program terhadap Variabel <i>Reliability</i>	VI-17
Tabel 6.14	Proses Perumusan Rekomendasi terhadap Variabel <i>Security</i>	VI-18
Tabel 6.15	Perbandingan Rekomendasi Program terhadap Variabel <i>Security</i>	VI-20
Tabel 6.16	Proses Perumusan Rekomendasi terhadap Variabel <i>Fees and Charges</i>	VI-20

Tabel 6.17	Perbandingan Rekomendasi Program terhadap Variabel <i>Fees and Charges</i>	VI-22
Tabel 6.18	Proses Perumusan Rekomendasi terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	VI-22
Tabel 6.19	Perbandingan Rekomendasi Program terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	VI-24
Tabel 6.20	Proses Perumusan Rekomendasi terhadap Variabel <i>Web Usability</i>	VI-24
Tabel 6.21	Perbandingan Rekomendasi Program terhadap Variabel <i>Web Usability</i>	VI-26
Tabel 7.1	Kesimpulan Hubungan antar Variabel	VII-1
Tabel 7.2	Kesimpulan Tingkat Performansi Aktual-Tingkat Kepentingan	VII-2
Tabel 7.3	Kesimpulan Rekomendasi Program	VII-2