

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
ABSTRAK .....	ii
SURAT RISET .....	iii
SURAT TANDA PERSETUJUAN .....	iv
SURAT BEBAS PLAGIAT .....	v
CURRICULUM VITAE .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	6
2.1.2 <i>Internet Banking</i> .....	10
2.1.3 Kepuasan .....	14
2.2. Penelitian Terdahulu .....	19
2.2 Kerangka Berpikir .....	22
2.4 Hipotesis Penelitian .....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	24
3.2 Variabel Penelitian .....	24

3.2.1 Variabel Independen (Bebas).....	24
3.2.2 Variabel Dependen (Terikat).....	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1 Populasi .....	26
3.3.2 Sampel.....	26
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	27
3.4.1 Data Primer.....	27
3.4.2 Data Sekunder.....	27
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.6 Instrumen Penelitian.....	28
3.7 Metode Analisis Data.....	29
3.7.1 Uji Validitas.....	29
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.9 Pengujian Hipotesis.....	32
3.9.1 Uji F (Uji Secara Simultan).....	32
3.9.2 Uji T (Uji Secara Parsial).....	33
3.10 Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	34

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Sekilas Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat Bank BRI Kantor Cabang Atambua.....	35
4.1.2 Gambaran Umum <i>Internet Banking</i> BRI .....	36
4.1.3 Visi dan Misi Bank BRI.....	37
4.1.4 Produk Bank BRI Kantor Cabang Atambua.....	37
4.2 Analisis Deskriptif Data Responden.....	37
4.2.1 Karakteristik Responden.....	37
4.3 Tanggapan Responden .....	41
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	41
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Internet Banking</i> Bank BRI .....	47
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah.....	50

4.4 Metode Analisis Data.....	51
4.4.1 Uji Validitas .....	51
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	53
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.5.1 Uji Multikolinieritas.....	53
4.5.2 Uji Normalitas .....	54
4.5.3 Uji Heterokedastisitas .....	55
4.5.4 Uji Autokorelasi .....	56
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
4.7 Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
4.8 Hasil Uji Hipotesis .....	58
4.8.1 Uji f (Simultan).....	59
4.8.2 Uji t (Parsial) .....	60
4.9 Pembahasan .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>

