

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KARTU TANDA MAHASISWA	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Bagi Pembaca	7
1.4.2. Manfaat Bagi Penulis.....	7
1.4.3. Manfaat Bagi PT BankCentral Asia	7
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas Pelayanan Elektronik.....	8
2.1.1. Pengertian Pelayanan Elektronik	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan	9
2.1.3. Kualitas Pelayanan Elektronik	9
2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik.....	10
2.1.5. Indikator Kualitas Pelayanan Elektronik.....	12
2.2. Loyalitas Nasabah	13
2.2.1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	13
2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	14

2.2.3	Indikator Loyalitas Nasabah	15
2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Loyalitas Nasabah ...	15
2.4	Penelitian Sebelumnya	17
2.5	Kerangka Pemikiran.....	18
2.6	Hipotesis Penelitian.....	18
BAB 3 : METODE PENELITIAN		
3.1.	Pendekatan Penelitian	19
3.1.1	Jenis Penelitian.....	19
3.1.2	Sumber Data.....	19
3.2.	Definisi Operasional Variabel.....	20
3.2.1	Variabel Bebas	20
3.2.2	Variabel Terikat.....	20
3.3	Pelaksanaan Penelitian	20
3.4	Populasi dan Sampel	21
3.4.1	Populasi	21
3.4.2	Sampel.....	21
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6	Identifikasi Variabel.....	22
3.7	Instrumen Penelitian.....	24
3.8	Metode Analisis Data.....	25
3.8.1	Uji Instrumen.....	25
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	28
3.8.3	Uji Regresi Linear Sederhana.....	31
3.8.4	Uji Hipotesis.....	32
BAB 4 : PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum	33
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	34
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	36
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	37

4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Pendapatan	38
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	39
4.2.7	Statistik Deskriptif.....	40
4.3	Analisis Model	42
4.3.1	Uji Instrumen.....	42
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	44
4.3.3	Uji Regresi Linear Sederhana.....	48
4.3.4	Uji Hipotesis.....	49
4.4	Pembahasan	50
BAB 5 : PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN		