

DAFTAR ISI

KARTU TANDA MAHASISWA	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR DAN DIAGRAM	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kualitas Pelayanan	13
2.1.1 Pengertian Pelayanan	13
2.1.2 Pengertian Pelayanan Digital	14
2.1.3 Pengertian Kualitas Layanan.....	15
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan Elektronik	17
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik	18
2.2 Kepuasan	19
2.2.1 Pengertian Kepuasan.....	19
2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	20
2.2.3 Dimensi Kepuasan	21
2.2.4 Faktor-Faktor Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	22
2.3 Penelitian Terdahulu.....	23

2.4	Kerangka Penelitian	26
2.5	Hipotesis Penelitian	27
BAB 3 METODE PENELITIAN		28
3.1	Pendekatan Penelitian.....	28
3.1.1	Jenis Penelitian.....	28
3.1.2	Jenis dan Sumber Data	29
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.2.1	Populasi.....	29
3.2.2	Sampel.....	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.4	Identifikasi Variabel Penelitian	31
3.4.1	Variabel Bebas (Independent Variable).....	31
3.4.2	Variabel Terikat (Dependen Variable).....	32
3.5	Definisi Operasional Variabel	32
3.6	Metode Analisis Data	36
3.6.1	Uji Instrumen	36
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.3	Uji Regresi Linier Berganda	40
3.6.4	Uji Hipotesis	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Gambaran Umum	42
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	42
4.2.1	Karakteristik responden berdasarkan fakultas	42
4.2.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
4.2.3	Karakteristik responden berdasarkan angkatan.....	44
4.2.4	Karakteristik responden berdasarkan domisili	45
4.2.5	Karakteristik responden bedasarkan umur	45
4.2.6	Karakteristik responden berdasarkan uang saku perbulan	46
4.3	Pengujian Hipotesis / Analisa Model	47
4.3.1	Uji Instrumen	47
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	55

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

4.3.4 Uji Hipotesis	57
4.4 Pembahasan	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 KESIMPULAN	62
5.2 SARAN	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Langsung.....	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Digital.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah.....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan Langsung	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan Digital	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Kepuasan Nasabah	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedasitas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan Langsung.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan Digital	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	59

DAFTAR GAMBAR DAN DIAGRAM

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	51
Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	44
Diagram 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	45
Diagram 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	45
Diagram 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner
- Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Langsung
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Digital
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Tabel Distribusi t
- Lampiran 8 Tabel Distribusi F