

DAFTAR ISI

<i>Sertifikasi</i>	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	22
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	23
1.4 Asumsi – Asumsi Penelitian.....	23
BAB II.....	27
TINJAUAN PUSTAKA	27
2.1 Kenyamanan dan <i>Aksesibility</i>	27
2.2 Kualitas Pelayanan	28
2.3 Keterlibatan Pelanggan.....	29
2.4 Kepercayaan.....	30
2.5 Keandalan (Inovasi).....	31
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	32
2.7 Penelitian Terdahulu	33
2.8 Pengembangan Hipotesis	36
2.8.1 Pengaruh Kenyamanan dan <i>Aksesibility</i> terhadap Kepuasan Pelanggan ...	36
2.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.8.3 Pengaruh Keterlibatan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.8.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
2.8.5 Pengaruh Keandalan (Inovasi) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38

2.9 Kerangka Pemikiran	38
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Definisi Operasional Variabel	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1 Populasi.....	42
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	43
3.4.1 Variabel Independen.....	43
3.4.2 Variabel Dependen.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.1 Kuisisioner.....	44
3.5.2 Sumber Data.....	45
3.5.3 Wawancara.....	45
3.6 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	47
3.6.1 Analisis Deskriptif	48
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.3 Uji Hipotesis	48
3.7 Prosedur Penelitian	48
3.7.1 Persiapan Kuesioner	48
3.7.2 Distribusi Kuesioner	48
3.7.3 Pengumpulan Data.....	48
3.7.4 Analisis Data.....	49
3.7.5 Penyusunan Laporan Penelitian.....	49
3.8 Etika Penelitian.....	49
3.8.1 Persetujuan Infomasi.....	49
3.8.2 Kerahasiaan	49
3.8.3 Sukarela	49
BAB IV	50
4.1 Karakteristik Responden.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	52

4.2.1 Uji Instrumen Penelitian.....	52
4.2.2 Statistik Deskriptif	55
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	70
4. Uji Model (Uji F).....	72
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	73
4.3 Pembahasan.....	76
4.3.1 Pengaruh Kenyamanan dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (H1)	76
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (H2)	77
4.3.3 Pengaruh Keterlibatan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (H3)....	78
4.3.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (H4).....	79
4.3.5 Pengaruh Keandalan (Inovasi) terhadap Kepuasan Pelanggan (H5).....	80
BAB V.....	82
KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1. Kesimpulan	82
5.2 Implikasi	83
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	83
5.2.2 Implikasi Manajerial	84
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	85
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
Lampiran 1. Kuesioner	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Reasearch Gap</i>	16
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	50
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Kenyamanan dan Aksesibilitas	56
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Keterlibatan Pelanggan.....	59
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kepercayaan	61
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kehadalan.....	63
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Residual	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	69
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 4. 14 Ringkasan Kelayakan Model Regresi.....	72

SEMARANG
FEB UNDIP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	38

