

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	8
1.2.1. Identifikasi Masalah	8
1.2.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1. Maksud Penelitian	9
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kegunaan Penelitian	9
1.4.1. Kegunaan Praktis.....	9
1.4.2. Kegunaan Akademis.....	10
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	10
1.5.1. Lokasi Penelitian	10
1.5.2. Waktu Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
.....	11
2.1. Kajian Pustaka	11
2.1.1. <i>E-Service Quality</i>	11
2.1.1.1. Pengertian <i>E-Service Quality</i>	12
2.1.1.2. Karakteristik <i>E-Service Quality</i>	12
2.1.1.3. Indikator <i>E-Service Quality</i>	14
2.1.2. <i>E-Recovery Service Quality</i>	14
2.1.2.1. Pengertian <i>E-Recovery Service Quality</i>	14
2.1.2.2. Indikator <i>E-Recovery Service Quality</i>	15
2.1.3. <i>E-Satisfaction</i>	16
2.1.3.1. Pengertian <i>E-Satisfaction</i>	16
2.1.3.2. Faktor – faktor <i>E-Satisfaction</i>	17
2.1.3.3. Indikator <i>E-Satisfaction</i>	17
2.1.4. Penelitian Terdahulu.....	18
2.2. Kerangka Pemikiran.....	23
2.2.1. Keterkaitan <i>E-Service Quality</i> Dengan <i>E-Satisfaction</i>	24
2.2.2. Keterkaitan <i>E- Recovery Service Quality</i> Dengan <i>E-Satisfaction</i> ..	25
2.2.3. Keterkaitan <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Recovery Service Quality</i> Dengan <i>E-Satisfaction</i>	25
2.3. Hipotesis	26
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	28
3.1. Objek Penelitian.....	28
3.2. Metode Penelitian	29
3.2.1. Desain Penelitian.....	29
3.2.2. Operasional Variabel	32

3.2.3.	Sumber dan Teknik Pengambilan Data.....	35
3.2.3.1.	Sumber Data (Primer & Sekunder).....	35
3.2.3.2.	Teknik Penentuan Data	36
3.2.4.	Teknik Pengumpulan Data	37
3.2.4.1.	Uji Validitas	39
3.2.4.2.	Uji Reliabilitas	41
3.2.4.3.	Uji MSI (Data Ordinal ke Interval)	43
3.2.5.	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	46
3.2.5.1.	Rancangan Analisis	46
3.2.5.1.1	Analisis Deskriptif	46
3.2.5.1.2	Analisis Verifikatif	50
3.2.5.2.	Pengujian Hipotesis.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		61
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	61
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	61
4.1.2	Visi dan Misi.....	63
4.1.2.1.	Visi	63
4.1.2.1.	Misi	63
4.1.3	Struktur Organisasi.....	63
4.1.4	Uraian Tugas	64
4.2.	Pembahasan Penelitian.....	65
4.2.1	Karakteristik Responden	65
4.3.	Analisis Deskriptif	66
4.3.1	<i>E-Service Quality</i> pada Mobile Banking BNI.....	67
4.3.2	Harapan <i>E-Service Quality</i> pada Mobile Banking BNI	76
4.3.3	IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	83
4.3.4	<i>E-Recovery Service Quality</i> pada Mobile Banking BNI	87

4.3.5	<i>E-Satisfaction</i> pada Mobile Banking BNI	94
4.4.	Analisis Verifikatif.....	102
4.4.1	Persamaan Regresi Linier Berganda	102
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	104
4.4.3	Analisis Korelasi	109
4.4.3.1	Analisis Korelasi Parsial E-Service Quality terhadap <i>E-Satisfaction</i>	110
4.4.3.2	Analisis Korelasi Parsial E-Recovery Service Quality terhadap <i>E-Satisfaction</i>	111
4.4.3.3	Analisis Korelasi Simultan E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality terhadap <i>E-Satisfaction</i>	113
4.4.4	Analisis Koefisien Determinasi.....	113
4.3.	Pengujian Hipotesis	116
4.5.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial	116
4.5.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	120
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	123
5.1.	Kesimpulan	123
5.2.	Saran	124

DAFTAR PUSTAKA