DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Halaman

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI.....vi

DAFTAR GAMBAR.....xi

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR SIMBOL xvi

BAB I. PENDAHULUAN.....1

1.1. Latar belakang penelitian.....1

1.2. Identifikasi dan Rumusa Masalah.....7

1.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....8

1.3.1. Hubungan Software Aplikasi internet banking dengan Kepuasan User 8

1.4. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 9

1.4.1. Bagan Kerangka Pemikiran 9

1.4.2. Hipotesis 13

1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.5.1. Maksud Penelitian 13

1.5.2. Tujuan Penelitian 13

1.6. Kegunaan Penelitian 14

1.6.1. Kegunaan Akademis 14

1.6.2. Kegunaan Praktis 15

1.7. Batasan Masalah 16

1.8. Lokasi dan waktu penelitian 16

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 18

2.1. Pengertian Software 18

2.1.1. Karakteristik Software 18

2.1.2. Kualitas Software 19

2.1.3. Internet 20

2.1.4. Pengertian Bank 22

2.1.5. Internet Banking 24

2.1.6. Teori Kepuasan Konsumen 28

2.1.7. `User 31

2.1.6. Kepuasan User 31

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN 33

3.1. Objek Penelitian 33

3.1.1. Sejarah singkat Perusahaan 34

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 35
3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan 39
3.1.4. Deskripsi Tugas 40
3.2. Metode Penelitian 41
3.2.1. Desain Penelitian 42
3.2.2. Operasionalisasi Variabel 44
3.2.3. Sumber Data dan Penentuan Sampel 54
3.2.3.1. Sumber Data.....54
3.2.3.2. PenentuanSampel 54
3.2.3.3. Populasi.....55
3.2.3.4. Sampel 55
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data 57
3.2.4.1. Skala Pengukuran 58
3.2.4.2. Uji Validitas Kuisioner 59
3.2.4.3. Uji Validitas 60
3.2.4.4. Uji Reliabilitas 63
3.2.5. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 64
3.2.5.1. Rancangan Analisis 64
3.2.5.2. Uji Hipotesis 65
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 63
4.1. sistem aplikasi internet banking yang berjalan 68
4.1.1. Tampilan Aplikasi internet banking 68

4.1.2. Prosedur sistem yang sedang berjalan 79

4.1.3. Diagram sistem prosedur transaksi pembayaran

(Flow map)..... 80

4.1.4. Diagram Konteks yang sedang berjalan 81

4.1.5. Data Flow Diagram (DFD) yang sedang berjalan 81

4.1.6. Prosedur sistem pembelian yang sedang berjalan 83

4.1.7. Diagram sistem prosedur transaksi pembelian

(Flow map) 84

4.1.8. Diagram sistem prosedur transaksi pembelian pln prpaid

(Flow map) 85

4.2. Tanggapan Responden terhadap sistem aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung 86

4.2.1. Karakteristik Responden 86

4.2.2. Tanggapan Responden terhadap sistem aplikasi internet banking 88

4.3. Kepuasan nasabah mitra usaha pengguna Aplikasi Internet Banking di PT. BPRKS Bandung 100

4.3.1. kinerja yang dirasakan nasabah mitra usaha terhadap Aplikasi IB berdasarkan hal yang dirasakan 100

4.3.2. Kepuasan nasabah mitra usaha terhadap aplikasi internet banking 125

4.4. Peranan Aplikasi Internet Banking terhadap kepuasan nasabah Mitra usaha PT. BPRKS Bandung 129

4.4.1. Hasil Pengujian Validitas 129

4.4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....132

4.4.3. Analisis Korelasi.....133

4.4.4. Koefisien Determinasi 138

4.4.5. Pengujian Hipotesis 139

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....142

5.1. Kesimpulan.....142

5.2. Saran 144

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN