

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	10
1.3. Perumusan Masalah .....	12
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	13
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan .....	16
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha .....	21
2.3. Sumber Daya .....	22
2.4. Tantangan Bisnis .....	24
2.5. Proses Fungsi Bisnis .....	24
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
3.1. Kualitas Produk .....	28
3.2. Layanan Sistem Internet .....	31
3.3. Citra Merek .....	36

3.4. Minat Penggunaan Internet Banking .....	39
3.5. Hubungan Kualitas Produk, Sistem Internet, dan Citra Merek Terhadap Minat Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	40
3.6. Penelitian Terdahulu .....	47
3.7. Kerangka Pemikiran .....	49
3.8. Hipotesis .....	51

#### **BAB IV. METODE PENELITIAN**

4.1. Jenis Desain Penelitian .....	52
4.2. Variabel Penelitian .....	52
4.3. Definisi Konsep .....	53
4.4. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	55
4.5. Jenis dan Sumber Data .....	57
4.6. Teknik Pengumpulan Data .....	57
4.7. Uji Instrumen .....	58
4.8. Uji Asumsi Klasik .....	59
4.9. Uji Hipotesis .....	60
4.10. Analisis Korelasi antar Dimensi .....	62

#### **BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Karakteristik Responden .....	64
5.2. Analisis Deskriptif Variabel .....	67
5.3. Hasil Uji Validitas, Reliabilitas, Multikolonieritas dan Heteroskedastisitas .....	72
5.4. Analisis Model Regresi Linier Berganda .....	78
5.5. Matriks Korelasi Dimensi Antar Dimensi .....	81
5.6. Pembahasan .....	84

**BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan ..... 88  
6.2. Pembahasan ..... 90

**DAFTAR PUSTAKA .....93**

**LAMPIRAN .....97**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....114**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA