

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	16
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	16
1. Tujuan Penelitian	16
2. Kontribusi Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	18
1. Teori Pemasaran.....	18
2. Teori Kepuasan Pengguna.....	19
3. Teori <i>Electronic Banking</i>	20
4. Teori Kepercayaan	23
5. Teori Komunikasi.....	24
6. Pengertian SPP <i>Online Bank BRIsyariah</i>	27
7. Penelitian Terdahulu	29
B. Rerangka Konseptual	33
C. Pengembangan Hipotesis	34

1. Pengaruh <i>E-Banking</i> Terhadap Kepuasan Pengguna.....	34
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna	35
3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pengguna	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	38
D. Pengukuran Variabel	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian	42
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Metode Analisis Data.....	44
1. Statistik Deskriptif	46
2. Analisis Statistik Inferensial	47
3. Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	47
4. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	49
5. Uji Hipotesis	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	52
1. Sejarah Singkat Perusahaan	52
2. Lingkup Bidang Usaha.....	54
3. Struktur Organisasi.....	55
4. Karakteristik Profil Responden	56
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	57
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Tempuh Pendidikan.....	58
5. Deskripsi Variabel.....	59
B. Analisis Data: <i>Component Based Structural Equation Modelling</i>	65

C. Pembahasan.....	79
1. Pengaruh <i>E-banking</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SPP <i>Online</i>	79
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SPP <i>Online</i>	81
3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SPP <i>Online</i>	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90



UNIVERSITAS
MERCU BUANA