

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi .....	ii
Halaman Persetujuan Draft Tesis.....	iii
Abstract .....	iv
Abstraksi .....	v
Motto.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Grafik.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	10
<b>BAB II    TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
2.1. Telaah Pustaka.....	11
2.2. <i>Electronic Banking</i> .....	12

2.3.	Nilai Pelanggan dan Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	15
2.4.	Kualitas Sistem dan Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	17
2.5.	<i>Trust</i> (Kepercayaan) .....	18
2.6.	Penelitian Terdahulu.....	20
2.7.	Kerangka Pemikiran Penelitian .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	Jenis dan Sumber Data .....	27
3.2.	Populasi dan Sampel .....	27
3.2.1.	Populasi .....	27
3.2.2.	Sampel .....	27
3.3.	Dimensionalisasi Variabel.....	21
3.3.1.	Dimensionalisasi Nilai Pelanggan (X1) .....	21
3.3.2.	Dimensionalisasi Kualitas Sistem (X2).....	22
3.3.3.	Dimensionalisasi <i>Trust</i> (Kepercayaan)(Y1).....	24
3.3.4.	Indikator Intensitas Penggunaan Fasilitas <i>Electronic Banking</i> (Y2). 25	
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	29
3.5.	Teknik Analisis data .....	30
3.6.	Prosedur Uji Hipotesis.....	30
3.7.	Kriteria dari <i>Goodness-of-fit Measures</i> .....	35
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Analisis Data Penelitian .....	37
4.2.	Pengujian Asumsi SEM.....	39
4.2.1.	Evaluasi Normalitas Data .....	39

4.2.2. Evaluasi atas Outlier.....	40
4.2.2.1. Univariate Outliers.....	40
4.2.2.2. Multivariate Outliers.....	41
4.2.2.3. Evaluasi atas <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	41
4.2.3. Interpretasi dan Modifikasi Model.....	42
4.3. Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i> .....	43
4.4. Analisis Data.....	44
4.4.1. Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ).....	44
4.4.1.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	44
4.4.1.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen.....	47
4.4.1.3. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> .....	50
4.5. Pengujian Hipotesis.....	52
4.5.1. Pengujian Hipotesis 1.....	53
4.5.2. Pengujian Hipotesis 2.....	53
4.5.3. Pengujian Hipotesis 3.....	54
<b>BAB V</b> <b>SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN</b>	
5.1. Simpulan.....	55
5.1.1. Simpulan Mengenai Hipotesis 1.....	55
5.1.2. Simpulan Mengenai Hipotesis 2.....	55
5.1.3. Simpulan Mengenai Hipotesis 3.....	56
5.2. Kesimpulan atas Masalah Penelitian.....	56
5.3. Implikasi Teoritis.....	58
5.4. Implikasi Kebijakan.....	58

5.5. Keterbatasan Penelitian .....	59
5.6. Agenda Penelitian Mendatang.....	60
Daftar Pustaka .....	

## **DAFTAR TABEL**