

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN SAMBUTAN .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Asumsi Penelitian .....	11
E. Hipotesis Penelitian .....	11
F. Kegunaan Penelitian .....	12
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	13
H. Definisi Istilah.....	16
I. Kajian Terdahulu .....	17
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>22</b>

A. Kualitas Pelayanan.....	22
B. Elektronik Banking .....	43
C. Kepuasan Anggota.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Rancangan Penelitian.....	56
B. Populasi dan Sampel.....	57
C. Sumber Data .....	58
D. Instrumen Penelitian .....	59
E. Pengumpulan data.....	63
F. Analisis Data.....	64
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data.....	75
B. Pembuktian Hipotesis.....	103
C. Pembahasan.....	111
BAB V PENUTUP.....	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA .....	127
LAMPIRAN.....	133

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Contoh Kuesioner.....	60
Tabel 3.2 Gradiasi dan Skor Instrumen Skala Likert .....	63
Tabel 3.3 Tabel Pengambilan Keputusan DW.....	73
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	88
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	92
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Akses.....	93
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan .....	94
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Sensasi .....	95
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan .....	96
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan .....	98
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas ( <i>Person Correlation</i> ) Variabel X dan Y .....	99
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas .....	101
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	102
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastistas.....	103
Tabel 4.12 Pengambilan Keputusan.....	104
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi .....	104
Tabel 4.14 Hasil Keputusan .....	105
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolomogrov Smirnov</i> .....	106

Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	107
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial .....	109
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan.....	111
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi .....	112
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis .....	113

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Desain Operasional Variabel.....	57
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep.....	87
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	89
Gambar 4.3 Diagram Usia Responden.....	90
Gambar 4.4 Diagram Pekerjaan Responden .....	91

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Surat Keaslian Tulisan

Lampiran 2: Instrumen Penelitian

Lampiran 3: Hasil Penelitian

Lampiran 4: Surat Tuga Pembimbing

Lampiran 5: Kartu Bimbingan

Lampiran 6: Surat Izin Penelitian

Lampiran 7: Surat Keterangan Telah Meneliti

Lampiran 8: Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Lampiran 9: Dokumentasi Penelitian

Lampiran 10: Riwayat Hidup