

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Kepuasan	11
2.1.2 Kepuasan Pengguna <i>Internet Banking</i>	13
2.1.3 Kualitas Layanan	15
2.1.4 <i>Accessibility</i>	16
2.1.5 <i>User Friendliness</i>	18
2.1.6 <i>Security</i>	20
2.2 Kerangka Pikir	21
2.3 Hipotesis	23

4.1.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan <i>Internet Banking</i>	38
4.1.3. Hasil Analisis Data	38
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas	38
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	40
4.1.3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	41
4.1.3.3.1. Pengujian Normalitas	41
4.1.3.3.2. Hasil Uji Multikolonieritas	42
4.1.3.3.3. Pengujian Heteroskedastisitas	43
4.1.3.4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	44
4.1.3.5. Hasil Uji Koefisien Determinasi	45
4.1.3.6. Hasil Uji F	46
4.1.3.7. Hasil Uji t	47
4.2. Pembahasan	49
4.2.1. <i>Accessibility, User friendliness</i> dan <i>Security</i> Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	49
4.2.2. <i>Accessibility</i> Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	50
4.2.3. <i>User friendliness</i> Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	51
4.2.4. <i>Security</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran	55

DAFTAR PUSTAKA 57

LAMPIRAN PENELITIAN 62