

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PEDOMAN TRANSLATOR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KERANGKA TEORITIS	13
A. Tinjauan Pustaka	13
1. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	13
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	16
3. Resiko.....	22
4. Kredibilitas	26
6. Kualitas Layanan	29
7. Loyalitas Nasabah	34
B. Penelitian Terdahulu	45

C. Kerangka Pemikiran.....	50
D. Hipotesis.....	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
A. Metode Penelitian.....	55
B. Operasional Variabel.....	56
C. Populasi dan Sampel	65
D. Teknik Pengumpulan Data.....	67
E. Instrumen Penelitian.....	68
F. Uji Persyaratan Analisis	80
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	82
H. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	90
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	92
A. Profil Lokasi Penelitian.....	92
B. Hasil Penelitian	94
C. Pembahasan.....	140
BAB V PENUTUP.....	155
A. Simpulan	155
B. Saran.....	155
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN-LAMPIRAN	163