

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
1.5 Sistematika Penulisan.....	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Studi Pustaka	5
2.1.1 <i>SMS Banking</i>	5
2.1.2 <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	6
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	6
2.1.4 Teknik Pengumpulan Data	7
2.1.5 Jenis Data	7
2.1.6 Teknik Pengumpulan Sampel.....	8
2.1.7 Variabel Penelitian.....	10
2.1.7.1 Variabel Independen	10
2.1.7.2 Variabel Dependen.....	10
2.1.8 Alat Ukur Penelitian	10
2.1.8.1 Uji Validitas.....	10
2.1.8.2 Uji Reliabilitas	11
2.1.9 Teknik Analisis Data	11
2.1.9.1 Uji Normalitas	11
2.1.9.2 Uji Heterokedasitas	11

2.1.9.3 Uji Multikolinieritas	12
2.1.9.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	12
2.1.9.5 Uji t	13
2.1.9.6 Uji F	13
2.1.9.7 Koefisien Determinasi.....	14
2.2 Studi Literatur	14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Tempat dan waktu penelitian.....	21
3.3 Jenis Data	21
3.3.1 Data Primer	21
3.3.1 Data Sekunder.....	21
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
3.5 Variabel Penelitian	22
3.6 Hipotesis Penelitian	23
3.7 Teknik Pengumpulan Data	24
3.8 Teknik Analisis Data	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data	29
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden	29
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	32
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	37
4.3.1 Uji Normalitas	37
4.3.2 Uji Heterokedasitas	38
4.3.3 Uji Multikolinearitas.....	39
4.4 Pengujian Regresi Linear Berganda.....	40
4.4.1 Pengujian Hipotesis.....	41
4.5 Pembahasan	44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA.....	46
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Hipotesis	23
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas	38
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Studi Literatur Penelitian	19
Tabel 3.1 Data Pengambilan Sampel	22
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	25
Tabel 4.1 Pertanyaan Profil Responden	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	30
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	30
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pengguna Layanan <i>SMS Banking</i>	31
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pengguna Layanan <i>SMS Banking</i>	31
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Faktor Kehandalan	32
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Faktor Jaminan	33
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Faktor Bukti Fisik	33
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Faktor Empati	34
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Faktor Tanggapan	34
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Faktor Loyalitas	35
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas Faktor Kehandalan.....	35
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Reliabilitas Faktor Jaminan	36
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Reliabilitas Faktor Bukti Fisik	36
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Reliabilitas Faktor Empati.....	36
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Reliabilitas Faktor Tanggapan.....	37
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Reliabilitas Faktor Loyalitas.....	37
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas	40
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Regresi Berganda	40
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	41
Tabel 4.22 Hasil Pengujian T	42
Tabel 4.23 Hasil Pengujian F	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabel Jawaban Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Keandalan Layanan *SMS Banking*
- Lampiran 4 Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Jaminan Layanan *SMS Banking*
- Lampiran 5 Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Bukti Fisik Layanan *SMS Banking*
- Lampiran 6 Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Empati Layanan *SMS Banking*
- Lampiran 7 Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Tanggapan Layanan *SMS Banking*
- Lampiran 8 Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Loyalitas Layanan *SMS Banking*
- Lampiran 9 Tabel T *Statistics* dengan taraf signifikan 5%
- Lampiran 10 Tabel r *Statistics* dengan taraf signifikan 5%
- Lampiran 11 Tabel F *Statistics* dengan taraf signifikan 5% dan $df = 5$
- Lampiran 12 Hasil Wawancara