

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL BELAKANG	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
1. Secara Teoritis	9
2. Secara Praktis	9
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	10
1. Ruang Lingkup Penelitian	10
2. Batasan Penelitian	10
G. Penegasan Instilah	10
1. Definisi Konseptual	10

2. Secara Operasional	11
H. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Konsep Tentang Persepsi.....	16
1. Pengertian Persepsi.....	16
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi persepsi	18
B. Teknologi Informasi	23
1. Pengertian Teknologi Informasi	23
2. Peran Teknologi Informasi	24
3. Persepsi Teknologi Informasi.....	25
4. Indikator Persepsi Teknologi.....	26
C. Risiko.....	29
1. Pengertian Risiko.....	29
2. Persepsi Risiko	29
3. Risiko Menggunakan <i>Internet Banking</i>	30
4. Indikator Risiko Teknologi.....	33
D. <i>Handling Complaint</i> (Penanganan Keluhan).....	36
1. Pengertian <i>Handling Complaint</i>	36
2. Jenis Penanganan	36
3. Indikator <i>Complain Handling</i>	38
E. Minat.....	40
1. Pengertian Minat.....	40
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat.....	41
3. Macam-Macam Minat	41
4. Indiaktor Minat Nasabah	43

F. Nasabah	45
G. Internet Banking	46
1. Pengertian Internet Banking	46
2. Jenis Kegiatan Internet Banking.....	47
3. Jenis / Produk Internet Banking.....	47
4. Produk Internet Banking.....	49
H. Penelitian Terdahulu.....	49
I. Kerangka Berfikir	53
J. Hipotesis Penelitian	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	57
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	57
1. Pendekatan Penelitian.....	57
2. Jenis Penelitian	57
B. Lokasi Penelitian	58
C. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	58
D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	62
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	64
F. Teknik Analisis Data	67
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	73
A. Gambaran Objek Penelitian.....	73
B. Gambaran Umum Responden.....	79
1. Jenis Kelamin Responden.....	79
2. Usia Responden	80
3. Tingkat Pendidikan Responden	80
4. Jenis Pekerjaan Responden.....	81

C. Analisis Data.....	82
1. Uji Validitas dan Reabilitas	82
2. Uji Normalitas	87
3. Uji Multikolinieritas	88
4. Uji Heterokedastisitas.....	88
5. Uji Regresi Linier Berganda.....	89
6. Uji T.....	91
7. Uji F.....	94
8. Uji Koefisien Determinasi	95
BAB V PEMBAHASAN	99
A. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan <i>Internet Banking</i>	99
B. Pengaruh Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking.	103
C. Pengaruh Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking	105
BAB VI PENUTUP	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	108