

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Peta Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 3.2. Kriteria Rentang Skala Penilaian	34
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	51
Tabel 4.6. Layanan <i>E-Banking</i> BNI yang Pernah Digunakan Oleh Responden	52
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Dalam Mengoperasikan Fitur-Fitur	54
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Yang Diberikan Oleh Layanan <i>E-Banking</i> Bagi Penggunaanya.....	55
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Terhadap Tampilan Fitur-Fitur Pada Layanan <i>E-Banking</i>	56
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Terhadap Layanan <i>E-Banking</i> Dilengkapi Dengan Logo Yang Mencirikan Citra BNI	57
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Informasi Dengan Kegunaan <i>E-Banking</i> dan Kebutuhan Nasabah	58
Tabel 4.12. Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Menemukan Informasi Apapun Dalam Layanan <i>E-Banking</i>	60

Tabel 4.13. Tanggapan Responden Terhadap Kerahasiaan Pelanggan Dalam Penggunaan <i>E-Banking</i> Dapat Dijamin	61
Tabel 4.14. Tanggapan Responden Terhadap Adanya Inovasi Teknologi Terbaru Dalam Menjamin Kerahasiaan Pelanggan	61
Tabel 4.15. Tanggapan Responden Terhadap Adanya Fitur-Fitur Yang Dapat Menjamin Keamanan Nasabah	62
Tabel 4.16. Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab BNI Yang Tinggi Terhadap Keamanan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan <i>E-Banking</i>	63
Tabel 4.17. Tanggapan Responden Terhadap Layanan <i>E-Banking</i> BNI Dapat Memberikan Pengalaman Berharga Bagi Nasabah	65
Tabel 4.18. Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Nasabah Untuk Selalu Menggunakan Layanan <i>E-Banking</i> BNI	66
Tabel 4.19. Tanggapan Responden Terhadap Relevansi Layanan <i>E-Banking</i> Dengan Kebutuhan Nasabah	68
Tabel 4.20. Tanggapan Responden Terhadap Layanan <i>E-Banking</i> Dapat Digunakan Untuk Segala Jenis Aktivitas Perbankan	68
Tabel 4.21. Tanggapan Responden Terhadap Informasi Yang Tersedia Dalam Layanan <i>E-Banking</i> Selalu Disesuaikan Dengan Kondisi Terkini	70
Tabel 4.22. Tanggapan Responden Terhadap Nasabah Dapat Mengandalkan Layanan <i>E-Banking</i> Dalam Hal Pencarian Informasi	70
Tabel 4.23. Tanggapan Responden Terhadap Layanan <i>E-Banking</i> Menjadi Petunjuk	

Yang Berharga Untuk Mendapatkan Informasi (Kurs Mata Uang, Saham, Saldo Rekening, Jumlah Tagihan, Dan Lain-Lain)	72
Tabel 4.24. Tanggapan Responden Terhadap Layanan <i>E-Banking</i> Membuat Nasabah Tidak Perlu Datang Ke Bank Untuk Mendapatkan Informasi Mengenai Produk/Layanan	72
Tabel 4.25. Tanggapan Responden Terhadap Konten Yang Terdapat Dalam Layanan <i>E-Banking</i> Unik	74
Tabel 4.26. Tanggapan Responden Terhadap Konten <i>E-Banking</i> BNI Berbeda Dengan <i>E-Banking</i> Bank Lain	74
Tabel 4.27. Tanggapan Responden Terhadap Petunjuk Penggunaan Layanan <i>E-Banking</i> Yang Disediakan Sudah Lengkap	76
Tabel 4.28. Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan kata-kata dalam layanan <i>E-Banking</i> BNI informatif dan mudah dipahami	76
Tabel 4.29. Tanggapan Responden Terhadap Layanan <i>E-Banking</i> Memberikan Informasi Yang Akurat Dan Dapat Dipercaya	77
Tabel 4.30. Tanggapan Responden Terhadap Informasi Yang Tersedia Dapat Diakses Secara Realtime Dan Menyeluruh	78
Tabel 4.31. Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Isi Layanan <i>E-Banking</i> BNI	79
Tabel 4.32. Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Konten-Konten <i>E-Banking</i> BNI Menjadi Solusi Bagi Nasabah	80
Tabel 4.33. Tanggapan Responden Terhadap Tindak Lanjut Layanan <i>E-Banking</i> Bagi Pelanggan	82

Tabel 4.34. Tanggapan Responden Terhadap Ada Tidaknya Forum Pesan Yang Disediakan BNI	83
Tabel 4.35. Tanggapan Responden Terhadap Tersedianya Media Untuk Memudahkan Berkomunikasi Dengan BNI	84
Tabel 4.36. Tanggapan Responden Terhadap Produk/Layanan Akan Disampaikan Sebagai Sebuah Janji	85
Tabel 4.37. Rekapitulasi Tanggapan Responden dan Skor Variabel Usability (Kegunaan)	87
Tabel 4.38. Rekapitulasi Tanggapan Responden dan Skor Variabel Usefulness of Content (Manfaat dari Isi)	89
Tabel 4.39. Rekapitulasi Tanggapan Responden dan Skor Variabel Adequacy of Information (Kecukupan informasi)	90
.....	
Tabel 4.40. Rekapitulasi Tanggapan Responden dan Skor Variabel Interaction (Interaksi)	91
Tabel 4.41. Rerata Skor Variabel Penelitian	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	11
Gambar 2.2. Proses Pembentukan Persepsi	12

Universitas Tanjungpura