

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak .....	xv
Abstract .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN :

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	5
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	6

G. Penegasan Istilah.....	6
H. Sistematika Pembahasan.....	7

## **BAB II LANDASAN TEORI :**

A. Landasan Teori	
1. Pengertian Bank .....	10
2. Shared Value .....	11
3. Layanan Mobile Banking.....	15
4. Kepercayaan Nasabah.....	17
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Konseptual.....	35
D. Hipotesis Penelitian .....	35

## **BAB III METODE PENELITIAN :**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	
1. Pendekatan Penelitian .....	37
2. Jenis Penelitian.....	37
B. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian	
1. Populasi.....	38
2. Teknik Sampling.....	38
3. Sampel.....	39
C. Sumber Data, Variabel dan Skema Pengukuran	
1. Sumber Data.....	40
2. Variabel.....	40

3. Skema Pengukuran.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Instrumen Penelitian .....	43
F. Teknik Analisis Data.....	43

**BAB IV HASIL PENELITIAN :**

A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	52
B. Hasil Penelitian .....	57

**BAB V PEMBAHASAN :**

A. Pengaruh Shared Value Terhadap Kepercayaan .....	72
B. Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepercayaan.....	73
C. Pengaruh Shared Value dan Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah	74

**BAB VI PENUTUP :**

A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN