

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Lingkungan.....	6
F. Penegasan Istilah.....	6
G. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pemasaran Syariah	10
A. Kepuasan Nasabah	11
B. <i>Mobile banking</i>	14
C. Kemudahan	18
D. Keamanan	20
E. Fitur.....	21
F. Penelitian Terdahulu	22
G. Kerangka Konseptual.....	27

H. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian	29
C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukurannya.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	32
E. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
A. Deskripsi Data.....	39
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	41
B. Analisis Data.....	54
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	57
3. Uji Regresi Linear berganda	60
4. Uji Hipotesis	62
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
BAB V PEMBAHASAN	73
A. Pengaruh Kemudahan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah.....	73
B. Pengaruh Keamanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah	75
C. Pengaruh Fitur Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah	77
D. Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah.....	78
BAB VI PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	29
LAMPIRAN-LAMPIRAN	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Volume Transaksi Keuangan Digital Perbankan Tahun 2015-2020.....	2
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	33
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Responden	40
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Item pertanyaan $X_{1,1}$	42
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Item pertanyaan $X_{1,2}$	43
Tabel 4.6. Hasil Kuesioner Item pertanyaan $X_{1,3}$	43
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Item pertanyaan $X_{1,4}$	44
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Item pertanyaan $X_{1,5}$	45
Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Item pertanyaan $X_{2,1}$	45
Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Item pertanyaan $X_{2,2}$	46
Tabel 4.11 Hasil Kuesioner Item pertanyaan $X_{2,3}$	47
Tabel 4.12 Hasil Kuesioner Item pertanyaan $X_{2,4}$	48
Tabel 4.13 Hasil Kuesioner Item pertanyaan $X_{2,5}$	48
Tabel 4.14 Hasil Kuesioner Item pertanyaan $X_{2,6}$	49
Tabel 4.15 Hasil Kuesioner Item pertanyaan $X_{2,7}$	50
Tabel 4.16 Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{3,1}$	51
Tabel 4.17 Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{3,2}$	51
Tabel 4.18 Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{3,3}$	52
Tabel 4.19 Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{3,4}$	52

Tabel 4.20 Hasil Kuesioner Item Pernyataan $Y_{.1}$	53
Tabel 4.21 Hasil Kuesioner Item Pernyataan $Y_{.2}$	54
Tabel 4.22 Hasil Kuesioner Item Pernyataan $Y_{.3}$	55
Tabel 4.23 Hasil Kuesioner Item Pernyataan $Y_{.4}$	55
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.26 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.27 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.28 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.29 Hasil Uji Autokorelasi	63
Tabel 4.30 Hasil Uji T	65
Tabel 4.31 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4.32 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Konseptual	117
--	-----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Jawaban Kuesioner Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Statistik
- Lampiran 4 : Tabel R
- Lampiran 5 : Tabel T
- Lampiran 6 : Tabel F
- Lampiran 7 : Tabel DW
- Lampiran 8 : Kendali Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup