

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.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak.....	xvii
<i>Abstrac</i>.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Rumusah Masalah.....	13
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian.....	14
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	15
G. Penegasan Istilah.....	15
H. Sistematika Penelitian.....	19
BAB II : LANDASAN TEORI.....	21
A. Keputusan Nasabah.....	21

1. Nasabah.....	21
2. Keputusan Nasabah.....	22
3. Indikator Keputusan Nasabah.....	23
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah.....	24
5. Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	30
B. Pengetahuan Nasabah.....	31
1. Pengertian Pengetahuan Nasabah.....	31
2. Indikator Pengetahuan Nasabah.....	33
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Nasabah.....	35
C. Fitur Layanan.....	36
1. Pengertian Fitur Layanan.....	36
2. Karakteristik Fitur Layanan.....	38
3. Indikator Fitur Layanan.....	39
D. Kemudahan Penggunaan.....	40
1. Pengertian Kemudahan Penggunaan.....	40
2. Indikator Kemudahan Penggunaan.....	41
E. <i>Mobile Banking</i>	42
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	42
2. <i>Mobile Banking Bank Syariah Indonesia</i>	44
F. Hubungan Pengetahuan Nasabah Dengan Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	47
G. Hubungan Fitur Layanan Dengan Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	48
H. Hubungan Kemudahan Penggunaan Dengan Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	49

I.	Kajian Penelitian Terdahulu.....	49
J.	Kerangka Konseptual.....	58
K.	Hipotesis Penelitian.....	61
BAB III	: METODE PENELITIAN.....	62
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	62
B.	Lokasi Penelitian.....	63
C.	Populasi, <i>Sampling</i> dan Sampel Penelitian.....	63
D.	Sumber Data, Variabel Penelitian dan Skala Pengukurannya.....	66
E.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	69
F.	Teknik Pengolahan Data dan Teknik Analisis Data.....	75
BAB IV	: HASIL PENELITIAN.....	87
A.	Deskriptif Penelitian.....	87
1.	Letak Geografis Objek Penelitian.....	87
2.	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.....	87
3.	Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.....	87
4.	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.....	89
B.	Karakteristik Responden.....	89
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	90
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Aktif <i>Mobile Banking</i>	90
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	91
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usianya.....	92

5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaannya...	93
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	95
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	97
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Sosial.....	98
C.	Deskriptif Variabel Penelitian.....	99
D.	Analisis Data.....	100
1.	Uji Validitas.....	100
2.	Uji Reliabilitas.....	102
3.	Uji Normalitas.....	103
4.	Uji Asumsi Klasik.....	105
a.	Uji Multikolinieritas.....	105
b.	Uji Heteroskedastisitas.....	106
c.	Uji Autokorelasi.....	107
5.	Uji Regresi Linier Berganda.....	109
6.	Uji Hipotesis.....	111
a.	Uji Secara Parsial (Uji t)	111
b.	Uji Secara Simultan (Uji F).....	115
7.	Uji Koefisien Determinan.....	116
BAB V	: PEMBAHASAN.....	118
A.	Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	118
B.	Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	120

C.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	121
D.	Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Fitur layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	124
BAB VI	: PENUTUP.....	127
A.	Kesimpulan.....	127
B.	Saran.....	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN