

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing .....	iii
Lembar Pengesahan Penguji .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xiii
Abstrak .....	xiv
Abstract .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	12
G. Penegasan Istilah .....	12
H. Sistematika Pembahasan .....	15

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Kepuasan Nasabah .....	17
B. Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	21
1. Pengertian Layanan .....	21
2. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	22
C. Kemudahan .....	26
1. Pengertian Kemudahan .....	26
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan .....	29
3. Indikator Kemudahan .....	30
D. Keamanan .....	32
1. Pengertian Keamanan .....	32
2. Komponen Dasar Keamanan .....	32
3. Jenis Sistem Keamanan .....	33
4. Indikator Keamanan .....	36
E. Kemanfaatan .....	37
F. Fitur Layanan .....	39
G. Risiko .....	42
H. Kajian Penelitian Terdahulu .....	46
I. Kerangka Konseptual .....	61
J. Hipotesis Penelitian .....	63

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	65
B. Populasi, <i>Sampling</i> , dan Sampel Penelitian .....	66

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	69
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	71
E. Analisis Data .....	75

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	81
B. Deskripsi Responden .....	85
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	88
D. Analisis Data .....	104

#### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kemudahan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung .....	122
B. Pengaruh Keamanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung .....	126
C. Pengaruh Kemanfaatan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung .....	129
D. Pengaruh Fitur <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung .....	132
E. Pengaruh Risiko <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung .....	135
F. Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kemanfaatan, Fitur, dan Risiko <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung .....	138

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....141

B. Saran .....143

**DAFTAR PUSTAKA** .....144

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Volume Transaksi Pengguna Mobile Banking di Indonesia .....	5
Tabel 2.1 Kerangka Konseptual .....	62
Tabel 3.1 Skala Likert .....	71
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	72
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	87
Tabel 4.2 Jenis Usia .....	87
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan.....	88
Tabel 4.4 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X1,1).....	89
Tabel 4.5 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X1,2).....	89
Tabel 4.6 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X1,3).....	90
Tabel 4.7 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X1,4).....	90
Tabel 4.8 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X1,5).....	90
Tabel 4.9 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X2,1 .....	91
Tabel 4.10 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X2,2).....	91
Tabel 4.11 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X2,3).....	92
Tabel 4.12 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X2,4).....	92
Tabel 4.13 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X2,5).....	93
Tabel 4.14 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X3,1).....	93
Tabel 4.15 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X3,2).....	94
Tabel 4.16 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X3,3).....	94
Tabel 4.17(Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X3,4).....	95

Tabel 4.18 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X3,5).....	95
Tabel 4.19 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X4,1).....	96
Tabel 4.20 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X4,2).....	96
Tabel 4.21 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X4,3).....	97
Tabel 4.22 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X4,4).....	97
Tabel 4.23 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X4,5).....	98
Tabel 4.24 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X5,1).....	99
Tabel 4.25 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X5,2).....	99
Tabel 4.26 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X5,3).....	100
Tabel 4.27 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X5,4).....	100
Tabel 4.28 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner X5,5).....	101
Tabel 4.29 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Y,1).....	101
Tabel 4.30 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Y,2).....	102
Tabel 4.31 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Y,3).....	103
Tabel 4.32 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Y,4).....	103
Tabel 4.33 (Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Y,5).....	104
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan(X1) .....	105
Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan(X2) .....	105
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Variabel Kemanfaatan(X3).....	106
Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Variabel Fitur(X4).....	106
Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas Variabel Risiko(X5) .....	106
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah(Y).....	107
Tabel 4.40 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan (X1) .....	107

Tabel 4.41 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan (X2) .....	108
Tabel 4.42 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemanfaatan (X3) .....	108
Tabel 4.43 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fitur (X4).....	108
Tabel 4.44 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Risiko Layanan (X5) .....	108
Tabel 4.45 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	109
Tabel 4.46 Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	109
Tabel 4.47 Hasil Uji Multikolinearitas <i>Coefficients</i> .....	110
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas (Scatterplot) .....	112
Tabel 4.48 Hasil Uji Regresi Linear Berganda <i>Coefficients</i> .....	113
Tabel 4.49 Hasil Uji T (Parsial) <i>Coefficients</i> .....	116
Tabel 4.50 Hasil Uji F (Simultan) Anova .....	120
Tabel 4.51 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Model Summary.....	121

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Kuisisioner Data

Lampiran 3 Tabulasi Data

Lampiran 4 Hasil Uji

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 6 Pernyataan Keaslian Penulisan

Lampiran 7 Lembar Kendali Bimbingan