

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL BELAKANG	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penegasan Istilah.....	11
1. Definisi Konseptual.....	11
2. Definisi Operasional	12
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN TEORI	14
A. Kepuasan Konsumen.....	14
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	14
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah	15

3.	Ciri-ciri Konsumen yang puas.....	16
4.	Cara Mengukur Kepuasan.....	17
5.	Indikator Kepuasan Konsumen	20
B.	Layanan Mobile Banking Syariah.....	22
1.	Pengertian Layanan.....	22
2.	Mobile Banking	25
C.	Generasi Z.....	27
D.	Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN		36
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
1.	Jenis Penelitian	36
2.	Pendekatan Penelitian	36
B.	Lokasi Penelitian.....	37
C.	Kehadiran Peneliti.....	38
D.	Data dan Sumber data	38
1.	Data	38
2.	Sumber Data.....	39
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	40
F.	Teknik Analisis Data.....	43
G.	Pengecekan Keabsahan Data.....	45
H.	Tahapan-tahapan Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		48
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1.	Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)	48
2.	Visi, Misi, dan Tujuan Fakultas	49

B. Deskripsi Hasil Penelitian	51
1. Penggunaan mobile banking syariah oleh generasi z pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN SATU Tulungagung.	51
2. Kepuasan nasabah generasi Z pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syari'ah UIN SATU Tulungagung terhadap penggunaan mobile banking Syariah.....	60
C. Temuan Penelitian.....	87
1. Penggunaan Mobile Banking Syariah oleh Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah UIN SATU Tulungagung	87
2. Kepuasan Nasabah Generazi Z dalam penggunaan Mobile Banking Syariah.....	88
BAB V PEMBAHASAN	81
A. Penggunaan Mobile Banking Syariah Oleh Generasi Z Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN SATU Tulungagung.	81
B. Kepuasan Nasabah Generasi Z Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN SATU Tulungagung Terhadap Penggunaan Mobile Banking Syariah.....	83
BAB VI PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR TABEL

Tabel

2.1. Perbedaan Generasi	27
5.1. Ciri-Ciri Kepuasan Konsumen	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar

4.1. Sistem Login pada Mobile Banking BSI	65
4.2. Fitur-Fitur pada Mobile Banking BSI	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Instrumen Penelitian
2. Dokumentasi Penelitian
3. Kartu Bimbingan Skripsi
4. Kartu Kendali Bimbingan Skripsi
5. Biodata Penulis