

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Luar .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Sampul Dalam.....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan Pembimbing.....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan Penguji.....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Motto .....</b>	<b>v</b>
<b>Halaman Persembahan.....</b>	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xv</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xvi</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>xvii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xviii</b>

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	9
G. Penegasan Istilah.....	10
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	12

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori .....	14
1. <i>Grand Theory</i> .....	14
2. <i>Webform</i> BSI .....	14
3. Kualitas Layanan.....	16
4. Kepuasan Nasabah .....	18
5. Kemudahan Penggunaan.....	19
6. Efisiensi.....	23
7. Kecepatan Akses .....	27
8. Efektivitas .....	31
B. Penelitian Terdahulu .....	35
C. Kerangka Konseptual.....	39
D. Hipotesis .....	42

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	44
1. Jenis Penelitian.....	44
2. Pendekatan Penelitian .....	44
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Populasi dan Sampel .....	46
1. Populasi.....	46
2. Sampel.....	46
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	47
E. Data dan Jenis Data.....	48

F. Definisi Operasional Variabel .....	49
G. Analisis Data.....	51
1. Uji Kualitas Data.....	51
a. Uji Validitas .....	51
b. Uji Reliabilitas .....	51
2. Uji Asumsi Klasik.....	52
a. Uji Normalitas.....	52
b. Uji Multikoliniers.....	53
3. Regresi Linier Berganda .....	54
4. Uji Koefisien Determinasi .....	55
5. Uji F-test .....	55
6. Uji T-test .....	57
7. Uji Heterokedastisitas .....	58

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

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
1. Bank Syariah Indonesia (BSI).....	59
B. Deskripsi Responden .....	60
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	61
1. Variabel Kemudahan Penggunaan .....	62
2. Variabel Efisiensi .....	62
3. Variabel Kecepatan Akses .....	63

4. Variabel Efektifitas .....	63
D. Teknik Analisis Data .....	64
1. Uji Kualitas Data.....	64
a. Uji Validitas .....	64
b. Uji Reliabilitas.....	66
2. Uji Asumsi Klasik.....	67
a. Uji Normalitas.....	67
b. Uji Multikolinieritas.....	67
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	68
4. Uji Koefisien Determinasi .....	71
5. Uji F-test .....	71
6. Uji T-test .....	72
7. Uji Heterokedastisitas .....	74

## **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Efisiensi, Kecepatan Akses, dan Efektifitas terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Layanan Transaksi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Tulungagung dan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung .....	75
B. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Layanan Transaksi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung .....	76
C. Pengaruh Efisiensi terhadap Kepuasan Nasabah dalam	

Melakukan Layanan Transaksi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung .....	78
D. Pengaruh Kecepatan Akses terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Layanan Transaksi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung .....	80
E. Pengaruh Efektifitas terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Layanan Transaksi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung .....	81
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>