

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Penegasan Istilah	12
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	18
B. Kepuasan Nasabah.....	25
C. Kemudahan Penggunaan.....	28
D. Tingkat Kepercayaan	34
E. Manfaat Penggunaan Layanan.....	38
F. Penelitian Terdahulu	42
G. Kerangka Konseptual.....	51
H. Hipotesis Penelitian	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	59
B. Populasi dan Sampel.....	59
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	62

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	65
E. Analisis Data.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN	71
A. Gambaran Perusahaan.....	71
B. Hasil Analisis Data	76
BAB V PEMBAHASAN.....	90
A. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Layanan Webform Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah di Kabupaten Kediri	90
B. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Penggunaan Layanan Webform Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah di Kabupaten Kediri	95
C. Pengaruh Manfaat Penggunaan Layanan Webform Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kabupaten Kediri.....	101
D. Pengaruh Kemudahan, Tingkat Kepercayaan dan Manfaat Penggunaan Layanan Webform Bank Syariah Indonesia Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Nasabah di Kabupaten Kediri.....	107
BAB VI PENUTUP.....	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN	118