

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	13
G. Penegasan Istilah.....	14
H. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. <i>Expentacy Disconfirmation Theory</i>	19

B. Bank Syariah	20
C. <i>Mobile Banking</i>	23
D. Fitur Layanan	27
E. Kualitas Layanan.....	28
F. Kepuasan Nasabah	32
G. Penelitian Terdahulu	34
H. Kerangka Konseptual	40
I. Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	44
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	48
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	50
E. Teknik Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN	62
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	62
B. Deskripsi Hasil Penelitian	65
C. Karakteristik Responden	66
D. Deskripsi Data Variabel Penelitian	68
E. Analisis Data	70
BAB V PEMBAHASAN	79
A. Pengaruh Fitur Layanan dan Kualitas Layanan Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi.....	79
B. Pengaruh Fitur Layanan Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi	81

C. Pengaruh Kualitas Layanan Beyond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi	83
BAB VI PENUTUP	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88