

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II LANDASAN TEORI	17
A. <i>E-Security</i> (Keamanan).....	17
B. <i>E-Servqual</i>	21
C. <i>Customer Experience</i>	25
D. <i>Customer Satisfaction</i>	29
E. <i>E-Banking</i>	31
F. Bank Syariah Indonesia	36
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	39
H. Kerangka Konseptual.....	48
I. Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
B. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	51
C. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	53
D. Instrumen Penelitian.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data	57
F. Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	64
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	64
B. Deskripsi Data Penelitian	67
C. Deskripsi Variabel Penelitian	71
D. Analisis Data	85
BAB V PEMBAHASAN	96

A.	Pengaruh <i>E-Security</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> dalam Penggunaan Layanan <i>E-Banking</i> Di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Trenggalek.....	96
B.	Pengaruh <i>E-Servqual</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> dalam Penggunaan Layanan <i>E-Banking</i> Di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Trenggalek.....	98
C.	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> dalam Penggunaan Layanan <i>E-Banking</i> Di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Trenggalek.....	100
D.	Pengaruh <i>E-Security</i> , <i>E-Servqual</i> dan <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> dalam Penggunaan Layanan <i>E-Banking</i> di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Trenggalek.	102
BAB VI PENUTUP		105
A.	Kesimpulan.....	105
B.	Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN-LAMPIRAN		114

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kriteria Penilaian kuesioner.....	53
Tabel 3. 2 Instrumen Peneltian.....	55
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	67
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	68
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	69
Tabel 4. 4 Jangka Waktu	70
Tabel 4. 5 Data Sampel Penelitian	71
Tabel 4. 6 Frekuensi jawaban angket variabel <i>E-Security</i>	72
Tabel 4. 7 Frekuensi jawaban angket variabel <i>E-Servqual</i>	74
Tabel 4. 8 Frekuensi jawaban angket variabel <i>customer experience</i>	79
Tabel 4. 9 Frekuensi jawaban angket variabel <i>customer satisfaction</i>	83
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel X	86
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Y	87
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	87
Tabel 4. 13 Hasil Uji Realibilitas Variabel Y	88
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	88
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas Setelah Outlier	89
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolienieritas	89
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	90

Tabel 4. 19 Hasil Uji T (Parsial)	92
Tabel 4. 20 Hasil Uji F (Simultan).....	94
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia	4
Gambar 1. 2 Pengguna Aplikasi m-Banking di Indonesia	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 4. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	68
Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Jenis Usia	69
Gambar 4. 3 Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden	70
Gambar 4. 4 Diagram Lingkaran Jangka Waktu	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Analisis Data

Lampiran 4. Kartu Kendali Bimbingan

Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup