

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	III
PENGESAHAN PENGUJI	IV
PERNYATAAN KEASLIAN	V
MOTTO	VI
PERSEMBAHAN.....	VIII
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR GRAFIK	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
ABSTRAK	XV
<i>ABSTRACT</i>	XVII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	13
C. Rumusan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian.....	15
F. Penegasan Istilah	16
G. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. Kepuasan Nasabah	22
B. <i>Self Service Technology</i>	26
C. Minat Penggunaan	37
D. Bank Syariah	41
E. Penelitian Terdahulu	47
F. Kerangka Berpikir	54
G. Hipotesis Penelitian	55
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	57
B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian	58
C. Sumber Data, Variabel, Dan Skala Pengukurannya	61
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian.....	65
E. Teknik Analisis Data.....	69

BAB IV HASIL PENELITIAN	74
A. Gambaran Objek Penelitian.....	74
B. Hasil Analisis Data	78
BAB V PEMBAHASAN	91
A. Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Berupa <i>Automatic Teller Machine</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia	91
B. Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Berupa <i>Mobile Banking</i> Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	93
C. Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Berupa <i>Internet Banking</i> Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	95
D. Pengaruh Minat Penggunaan Layanan Digital Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia	98
E. Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Berupa <i>Automatic Teller Machine</i> , <i>Mobile Banking</i> , <i>Internet Banking</i> Dan Minat Penggunaan Secara Bersama-Sama Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	100
BAB VI PENUTUP	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah Tahun 2021-2022	58
3.2 Jumlah Sampel Mahasiswa Perbankan Syariah Tahun 2021-2022	60
3.3 Indikator Variabel Independen	62
3.4 Variabel Dependen	63
3.5 Skala Angket dengan Dengan Skala Likert	65
3.6 Hasil Uji Validitas	67
3.7 Hasil Uji Reabilitas	69
4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan	79
4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Mobile Banking	79
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Manfaat Penggunaan	80
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Penggunaan	81
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah	82
4.6 Hasil Uji Normalitas	82
4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	83
4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas	84
4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	85
4.10 Hasil Uji T (Parsial)	87
4.11 Hasil Uji F (Simultan)	89
4.12 Uji Koefisien (R ²)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.13 Kerangka Berpikir	54

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
1.1 Data Jumlah Pengguna BSI Mobile	5
1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2023	6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Hasil Kuesioner	110
Lampiran 2 Output SPSS	128
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	138
Lampiran 4 Hasil Penyebaran Kuesioner	146
Lampiran 5 Biodata Penulis	148
Lampiran 6 Kartu Bukti Bimbingan	149