

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	13
G. Penegasan Istilah	14
H. Sistem Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Aksesibilitas	18
1. Pengertian Aksesibilitas	18
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas	19
3. Indikator Aksesibilitas	21
4. Hubungan Aksesibilitas dengan Kepuasan Nasabah	22
B. Keamanan	22

1. Pengertian Keamanan	22
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keamanan	24
3. Indikator Keamanan.....	25
4. Hubungan Keamanan dengan Kepuasan Nasabah.....	26
C. Kredibilitas.....	27
1. Pengertian Kredibilitas	27
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kredibilitas	28
3. Indikator Kredibilitas	29
4. Hubungan Kredibilitas dengan Kepuasan Nasabah.....	30
D. Kepuasan Nasabah.....	31
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	31
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	32
3. Indikator Kepuasan Nasabah	34
4. Teori Kepuasan Nasabah.....	35
E. Tabungan iB Hijrah	36
1. Pengertian Tabungan iB Hijrah.....	36
2. Fitur Produk dan Biaya Tabungan iB Hijrah	36
3. Syarat dan Ketentuan Tabungan iB Hijrah	37
4. Keuntungan Tabungan iB Hijrah	38
F. <i>Mobile Banking</i>	38
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	38
2. Indikator <i>Mobile Banking</i>	40
G. Kajian Penelitian Terdahulu	41
H. Kerangka Konseptual	48
I. Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	51
B. Populasi, <i>Sampling</i> , dan Sampel Penelitian.....	52
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	54
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	57
E. Teknik Analisis Data	61
BAB IV HASIL PENELITIAN	68

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	68
B. Deskripsi Karakteristik Responden	70
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	73
C. Teknik Analisis Data.....	88
BAB V PEMBAHASAN	97
A. Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Tabungan Ib Hijrah Pada <i>Mobile Banking</i> Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung	97
B. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Tabungan Ib Hijrah Pada <i>Mobile Banking</i> Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung	100
C. Pengaruh Kredibilitas terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Tabungan Ib Hijrah Pada <i>Mobile Banking</i> Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung	103
D. Pengaruh Aksesibilitas, Keamanan, dan Kredibilitas terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Tabungan Ib Hijrah Pada <i>Mobile Banking</i> Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung	106
BAB VI PENUTUP	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	121