

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Surat Pernyataan Kesiapan Publikasi Karya Ilmiah.....	vi
Motto.....	vii
Persembahan.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
Abstrak	xix
Abstract	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian	8
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Ruang Lingkup Penelitian	13
G. Penegasan Variabel.....	13
H. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II LANDASAN TEORI.....	21
A. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	21
B. Kepuasan Nasabah	22
C. Kemudahan	27
D. Keamanan	30

E. Fitur	33
F. BYOND by Bank Syariah Indonesia.....	36
G. Penelitian Terdahulu	39
H. Kerangka Teori.....	44
I. Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian	47
C. Variabel dan Pengukuran	48
D. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	50
E. Instrumen Penelitian;	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	62
G. Analisis Data.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	73
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	73
B. Bank Syariah Indonesia	76
C. Deskripsi Data Penelitian	80
D. Deskripsi Variabel Penelitian	81
E. Hasil Analisis Data	98
BAB V PEMBAHASAN	112
A. Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Aplikasi BYOND by BSI pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.....	112
B. Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Aplikasi BYOND by BSI pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung	114
C. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Aplikasi BYOND by BSI pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung	117
D. Pengaruh Fitur terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Aplikasi BYOND by BSI pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung	119
BAB VI PENUTUP	123
A. Kesimpulan	123

B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN	133