

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan	iv
Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Surat Pernyataan Kesediaan Publikasi Karya Ilmiah	vi
Motto	vii
Persembahan	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak.....	xvi
Abstract.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	13
G. Penegasan Istilah	13
H. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
A. Efisiensi.....	20
B. Pemenuhan Sistem	23
C. Ketersediaan Sistem	26
D. Kepuasan	27

E. Bank Syariah	29
F. Penelitian Terdahulu	31
G. Kerangka Konseptual	38
H. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Sumber Data, Variabel dan Pengukuran	43
D. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	47
E. Instrumen Penelitian.....	49
F. Teknik Pengumpulan Data	53
G. Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN	60
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
B. Karakteristik Responden	62
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	65
D. Hasil Analisis Data.....	73
BAB V PEMBAHASAN.....	85
A. Pengaruh Efisiensi terhadap Kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan <i>self service</i> aplikasi Byond By BSI	85
B. Pengaruh Pemenuhan Sistem terhadap Kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan <i>self service</i> aplikasi Byond By BSI	87
C. Pengaruh Ketersediaan Sistem terhadap Kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan <i>self service</i> aplikasi Byond By BSI	89
D. Pengaruh Efisiensi, Pemenuhan Sistem dan Ketersediaan Sistem terhadap Kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan <i>self</i> <i>service</i> aplikasi Byond By BSI	91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN – LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2022-2023	6
Tabel 3. 1 Skala Likert	46
Tabel 3. 2 Indikator Pernyataan	49
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 4. 2 Tahun Angkatan Responden	64
Tabel 4. 3 Lama Waktu Penggunaan Layanan Self Service	64
Tabel 4. 4 Frekuensi Penggunaan Layanan Self Service pada Aplikasi Byond by BSI Selama Satu Bulan	65
Tabel 4. 5 Hasil Kuisisioner Variabel Efisiensi	66
Tabel 4. 6 Hasil Kuisisioner Variabel Pemenuhan Sistem	68
Tabel 4. 7 Hasil Kuisisioner Variabel Ketersediaan Sistem	69
Tabel 4. 8 Hasil Kuisisioner Variabel Kepuasan	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	77
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heterokedastisitas	78
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji T	81
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	83
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pertumbuhan Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 <i>Dashboard</i> aplikasi Byond By BSI.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian	101
Lampiran 2 : Hasil Kuisisioner Penelitian	107
Lampiran 3 : Hasil Uji Analisis Data	118
Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian	126
Lampiran 5 : Kendali Bimbingan Skripsi	127
Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup	143