

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	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	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Grafik	xvii
Daftar Lampiran	xviii
Abstrak	xix
<i>Abstract</i>	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian	14
C. Rumusan Masalah.....	15
D. Tujuan Penelitian	16
E. Kegunaan Penelitian	16
F. Ruang Lingkup Penelitian	18
G. Penegasan Variabel.....	18
H. Sistematika Penulisan	25
BAB II LANDASAN TEORI	27
A. Teori Perilaku Terencana (<i>Theory Of Planned Behavior/TPB</i>)	27
B. Konfirmasi Ekspektasi (<i>Expectation Confirmation Theory/ECT</i>).....	31
C. Kepuasan Nasabah	32

D. Manajemen Jasa Bank	38
E. Inklusi Keuangan Syariah	39
F. Kepercayaan Nasabah	42
G. Kemudahan Penggunaan	44
H. Muamalat Digital <i>Islamic Network</i> (DIN)	48
I. Peneliti Terdahulu	54
J. Kerangka Teori	59
K. Hipotesis Penelitian	60
BAB III METODE PENELITIAN	62
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	62
1. Pendekatan Penelitian	62
2. Jenis Penelitian	62
B. Lokasi Penelitian	63
C. Variabel dan Pengukuran	64
1. Variabel Penelitian	64
2. Skala Pengukuran	65
3. Sumber Data	66
D. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	67
1. Populasi	67
2. Sampling	67
3. Sampel	69
E. Instrumen Penelitian	71
F. Teknik Pengumpulan Data	80
1. Angket (Kuesioner)	80
2. Observasi	80
3. Dokumentasi	81
G. Analisis Data	81
1. Uji Analisis Deskriptif	82
2. Uji Instrumen Data	82
3. Uji Asumsi Klasik	83
4. Uji Regresi Linier Berganda	85
5. Uji Hipotesis	86

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	87
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	89
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	89
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat di Indonesia	89
2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Blitar	90
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Blitar.....	91
B. Deskripsi Responden	91
1. Karakteristik Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi	92
2. Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Transaksi (Perbulan)	93
3. Karakteristik Berdasarkan Usia (Rentang)	94
4. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	95
5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	96
C. Deskripsi Variabel penelitian.....	97
1. Inklusi Keuangan Syariah (X1)	98
2. Kepercayaan (X2).....	99
3. Kemudahan (X3).....	100
4. Kepuasan (Y)	101
D. Analisis Data.....	102
1. Uji Intrumen Data	102
2. Uji Asumsi Klasik.....	107
3. Uji Regresi Linier Berganda	110
4. Uji Hipotesis	113
5. Uji Koefisien Determinasi	117
BAB V PEMBAHASAN	119
A. Pengaruh Inklusi Keuangan Syariah, Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN pada PT. Bank Muamalat KCP. Blitar	119
B. Pengaruh Inklusi Keuangan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN pada PT. Bank Muamalat KCP. Blitar	123
C. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN pada PT. Bank Muamalat KCP. Blitar.....	126

D. Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN pada PT. Bank Muamalat KCP. Blitar.....	128
BAB VI PENUTUP	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN.....	141