DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan i
Halaman Judul ii
Persetujuab Pembimbing iii
Pengesahan iv
Pernyataan Keaslian Tulisan v
Surat Pernyataan Kesedian 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 Masalah 1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah 11
C. Rumusan Masalah 12
D. Tujuan Penelitian 12
E. Kegunaan Penelitian 13
F. Ruang Lingkup Penelitian 14
G. Penegasan Variabel 15
H. Tahapan Penelitian 17
BAB II KAJIAN PUSTAKA 20
A. Kemudahan 20
B. Kepuasan 24
C. Kepercayaan 28
D. Loyalitas Nasabah 33
E. Aplikasi Byond BSI 42
F. Penelitian Terdahulu 44

G. Kerangka Konseptual 53
H. Hipotesis Penelitian 54
BAB III METOE PENELITIAN 59
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 59
B. Populasi, Sampling, Dan Sampel Penelitian 59
C. Sumber Data, Variable Penelitian, Dan Skala Pengukuran 62
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian 65
E. Teknik Analisis Data 69
BAB IV HASIL PENELITIAN 77
A. Deskripsi Data 77
B. Karakterisitik Responden 84
C. Hasil Kuesioner Penelitian 87
D. Paparan Hasil Penelitian 97
BAB V PEMBAHASAN 112
A. Kemudahan tarik tunai tanpa kartu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KC Blitar 112
B. Kepuasan tarik tunai tanpa kartu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KC Blitar 115
C. Keprcayaan tarik tunai tanpa kartu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KC Blitar 119
D. Kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan tarik tunai tanpa kartu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KC Blitar 122
BAB VI PENUTUP 125
A. Kesimpulan 125
B. Saran 127
DAFTAR PUSTAKA 130
LAMPIRAN 136

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 44
Tabel 3. 1 Pengguna Aplikasi Byond by BSI Pada BSI KC Blitar 60
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert 65
Tabel 3. 3 Variabel Indikator dan Dasar Teori 66
Tabel 4. 1 struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Blitar 80
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden 84
Tabel 4. 3 Usia Responden 85
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden 86
Tabel 4. 5 Distribusi Variabel Kemudahan (X1) 87
Tabel 4. 6 Distribusi Variabel Kepuasan (X2) 90
Tabel 4. 7 Distribusi Variabel Kepercayaan (X3) 92
Tabel 4. 8 Distribusi Variabel Loyalitas Nasabah (Y) 95
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan 98
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan 99
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan 99
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan 100
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel 100
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Data Kolmogrov Smirnov 102
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas 103
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glester) 104
Tabel 4. 17 Uji Analisis Regresi Linear Berganda 105
Tabel 4. 18 Hasil Uji Autokorelasi 106
Tabel 4. 19 Hasil Uji T 107
Tabel 4. 20 Hasil Uji F 110
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi 111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Mobile Banking BSI di Indonesia 2
Gambar 1. 2 Jumlah Mesin ATM di Indonesia 3
Gambar 1. 3 Nilai Transaksi Kartu ATM 3
Gambar 1. 4 Tarik Tunai Tanpa Kartu..... 4

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian 136
Lampiran 1. 2 Tabulasi Kuesioner 100 responden 140
Lampiran 1. 3 Rekapitulasi Data 144
Lampiran 1. 4 Hsil Uji SPSS 146
Lampiran 1. 5 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner 154
Lampiran 1. 6 Surat Izin Penlitian 156
Lampiran 1. 7 Kartu Kendali Skripsi 158
Lampiran 1. 8 Daftar Riwayat Hidup 159