

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. Teori Kepuasan Nasabah.....	13
2.1.2 Mobile Banking (M-Banking).....	17
2.1.3 Kualitas Layanan.....	19
2.1.4 Kemudahan.....	23
2.1.5 Keamanan.....	26
2.1.6 Kepercayaan.....	28
2.2. Hubungan Antar Variabel.....	30
2.2.1 Hubungan Kemudahan Dalam Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.....	30

2.2.2	Hubungan Keamanan Dalam Penggunaan Mobile Banking Terhadap	
	31Kepuasan Nasabah.....	31
2.2.3	Hubungan Kualitas Layanan Dalam Penggunaan Mobile Banking.....	33
	Terhadap Kepuasan Nasabah.....	33
2.2.4	Hubungan Kepercayaan Dalam Penggunaan Mobile Banking Terhadap	
	Kepuasan Nasabah.....	34
2.3	Penelitian Terdahulu.....	35
2.3	Kerangka Pemikiran.....	42
2.4	Hipotesis.....	45
	BAB III.....	46
	METODE PENELITIAN.....	47
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	47
3.1.1	Variabel Penelitian.....	47
3.1.2	Definisi Operasional.....	48
3.2	Populasi dan Sampel.....	52
3.2.1	Populasi.....	52
3.2.2	Sampel.....	53
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	54
3.3.1	Jenis Data.....	54
3.3.2	Sumber Data.....	55
3.4	Metode pengumpulan Data.....	56
3.5	Metode Analisis.....	57
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	58
3.5.2	Analisis Structural Equation Modelling.....	58
3.5.3	Model Spesifikasi.....	60
3.5.4	Evaluasi Model.....	61
3.5.5	Pengujian Hipotesis.....	68
	BAB IV.....	69
	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	69
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.1.2	Evaluasi Model.....	73

4.1.3	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	73
4.1.4	Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	77
4.2	Pembahasan.....	82
4.2.1	Pengaruh Kemudahan terhadap Customer Satisfaction.....	82
4.2.2	Pengaruh Keamanan terhadap Customer Satisfaction.....	84
4.2.3	Pengaruh Layanan terhadap Customer Satisfaction.....	85
4.3.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	86
BAB V	89
PENUTUP	89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Keterbatasan.....	91
5.3	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	98
Lampiran A (Kuesioner Penelitian)	98
Lampiran B (Daftar Jawaban Responden)	104
Lampiran C (Hasil Olah Data SmartPLS)	112