

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan.....	13
1.3.2 Kegunaan.....	13
1.4 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen.....	17
2.1.2 Teori Konsumsi Islam	21
2.1.3 Teori Utilitas	24
2.1.4 <i>Satisfaction</i>	31
2.1.5 <i>E-Service Quality</i>	32
2.1.6 <i>E-Trust</i>	35
2.1.7 Harga	37
2.1.8 Risiko	39
2.2 Penelitian Terdahulu	42
2.3 Hubungan Antar Variabel	52
2.3.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	52
2.3.2 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap Kepuasan Nasabah	53
2.3.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Nasabah.....	54
2.3.4 Pengaruh Risiko terhadap Kepuasan Nasabah	55
2.4 Kerangka Pemikiran	55
2.5 Hipotesis.....	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	58
3.1.1 Variabel Penelitian	58
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	59
3.3 Populasi dan Sampel	62
3.3.1 Populasi	62

3.3.2 Sampel.....	62
3.4 Jenis dan Sumber Data	63
3.5 Metode Pengumpulan Data	64
3.6 Metode Analisis.....	65
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	65
3.5.2 Uji Instrumen Data	66
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	67
3.5.4 Uji Hipotesis.....	68
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	72
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	72
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	72
4.1.2 Visi dan Misi bank BCA Syariah.....	73
4.1.3 Struktur Organisasi.....	73
4.2 Gambaran Umum Responden	74
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	75
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
4.2.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan	76
4.3 Metode Analisis Data	77
4.3.1 Analisis Indeks Jawaban	77
4.3.2 Uji Instrumen Data	84
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	86
4.3.4 Uji Hipotesis.....	91
4.4 Pembahasan	96
4.4.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> pada Penggunaan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah BCA Syariah.....	96
4.4.2 Pengaruh <i>E-Trust</i> pada penggunaan <i>mobile banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah BCA Syariah.....	98
4.4.3 Pengaruh Harga pada penggunaan <i>mobile banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah BCA Syariah.....	99
4.4.4 Pengaruh Risiko pada penggunaan <i>mobile banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah BCA Syariah.....	101
BAB V PENUTUP.....	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Keterbatasan	104
5.3 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	112