

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	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	15
1.3.2 Kegunaan Penelitian	16
1.4 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen.....	19
2.1.2 Teori Perilaku Konsumen Islam.....	24
2.1.3 Technology acceptance model (TAM).....	26
2.1.4 Mobile banking.....	27
2.1.5 Kualitas Layanan	32
2.1.6 Kemudahan Penggunaan	35
2.1.7 Fitur Aplikasi.....	36
2.1.8 Keamanan	38
2.1.9 Kepuasan Nasabah.....	39
2.2 Penelitian Terdahulu.....	41

2.3 Hubungan Antar Variabel.....	56
2.3.1 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	56
2.3.2 Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah.....	57
2.3.3 Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah.....	57
2.3.4 Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	59
2.4 Kerangka Pemikiran	60
BAB III METODE PENELITIAN	62
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	62
3.1.1 Variabel Penelitian	62
3.1.2 Definisi Operasional.....	63
3.2 Populasi dan Sampel.....	64
3.2.1 Populasi	64
3.2.2 Sampel	65
3.3 Jenis dan Sumber Data	67
3.3.1 Data Primer.....	67
3.3.2 Data Sekunder	68
3.4 Metode Pengumpulan Data	68
3.4.1 Studi Pustaka	68
3.4.2 Kuesioner.....	68
3.5 Metode Analisis Data	69
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	69
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	71
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	72
3.5.4 Analisis Regresi Berganda.....	74
3.5.5 Pengujian Hipotesis	76
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	80
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	80
4.2 Deskripsi Responden	82
4.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	82

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	84
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	85
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	86
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan Per Bulan	87
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Jumlah Transaksi Menggunakan BTNS Mobile	88
4.3 Analisis Data	88
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	88
4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	95
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	98
4.3.4 Analisis Regresi Berganda.....	102
4.3.5 Pengujian Hipotesis	104
4.4 Interpretasi Hasil.....	108
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah <i>Mobile banking</i> BTN Syariah Kota Semarang	109
4.4.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah <i>Mobile</i> <i>banking</i> BTN Syariah Kota Semarang	111
4.4.3 Pengaruh Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah <i>Mobile banking</i> BTN Syariah Kota Semarang	113
4.4.4 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah <i>Mobile banking</i> BTN Syariah Kota Semarang	115
BAB V	119
PENUTUP	119
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Keterbatasan	121
5.3 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN A	134