

## DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Teori TPB ( <i>Theory of Planned Behaviour</i> ).....	10
2. Teori BSI Mobile.....	10
3. Kinerja Pelayanan.....	14
4. <i>Customer Retention</i> .....	16
5. Perbankan Syariah.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Berfikir.....	22
D. Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Jenis Dan Pendekatan .....	26
1. Jenis Penelitan .....	26
2. Pendekatan Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian .....	27
C. Populasi Dan Sampel.....	27
1. Populasi .....	27
2. Sampel.....	27
D. Identifikasi Variabel .....	29
E. Variabel Operasional .....	29

F.	Teknik Pengumpulan Data .....	33
G.	Teknik Analisis Data .....	34
	1. Analisis Statistik Deskriptif .....	34
	2. Analisis Uji Instrumen .....	35
	3. Uji Asumsi Klasik .....	36
	4. Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
A.	Hasil Penelitian .....	41
	1. Gambaran Obyek Penelitian .....	41
	2. Analisis Statistika Deskriptif .....	50
	3. Analisis Uji Instrumen .....	62
	4. Analisis Uji Asumsi Klasik .....	64
	5. Analisis Uji Hipotesis .....	67
B.	Pembahasan .....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>74</b>
A.	Simpulan .....	74
B.	Saran .....	75
C.	Keterbatasan Penelitian .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		
<b>RIWAYAT PENDIDIKAN PENELITI</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah nasabah aktif pada BSI KC Kudus Ahmad Yani 1 dan jumlah pengguna aplikasi BSI .....	3
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1	Variabel Operasional.....	30
Tabel 3. 2	Skala likert.....	34
Tabel 4. 1	Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4. 2	Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Usia ....	51
Tabel 4. 3	Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Alamat	52
Tabel 4. 4	Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4. 5	Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
Tabel 4. 6	Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4. 7	Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Menggunakan <i>BSI Mobile</i> Lebih Dari Tiga Bulan ..	55
Tabel 4. 8	Variabel Kualitas Layanan <i>BSI Mobile</i> (X1) .....	56
Tabel 4. 9	Variabel Kualitas Kinerja Pelayanan (X2) .....	58
Tabel 4. 10	Variabel <i>Customer Retention</i> (Y).....	61
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	62
Tabel 4. 12	Tingkat Reliabilitas Cronbach's Alpha .....	63
Tabel 4. 13	Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4. 14	Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel 4. 15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4. 16	Hasil Uji Heterokedastatis.....	66
Tabel 4. 17	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	67
Tabel 4. 18	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	68

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia ..... 2  
Gambar 2. 1 Fitur BSI Mobile..... 13

