

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN MUNAQOSAH</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Deskripsi Teori.....	11
1. Teori Kepuasan pelanggan.....	11
2. Kepuasan Pelanggan.....	12
3. Mobile Banking.....	14
4. Security Quality.....	18
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Berpikir.....	30
D. Hipotesis.....	31
1. Pengaruh Perlindungan Informasi terhadap Kepuasan Nasabah.....	31
2. Pengaruh Aplikasi Perbankan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	32
3. Pengaruh Penjaminan saat penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	33
4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	33
5. Pengaruh Keamanan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
A. Jenis dan Pendekatan.....	36
B. Setting Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel.....	37
D. Desain dan definisi operasional variabel.....	39

E. Teknik Pengumpulan Data .....	42
F. Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
2. Analisis Data .....	50
B. Pembahasan .....	66
1. Pengaruh Perlindungan Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah .....	66
2. Pengaruh Aplikasi Perbankan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.....	67
3. Pengaruh Pejaminan saat penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	69
4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah .....	70
5. Pengaruh Keamanan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Grafi Hasil Survei Pengguna Internet .....2  
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....30  
Gambar 4. 1 Kurva Normal Probability Plot .....55  
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....56



**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Variabel Operasional .....	39
Tabel 4. 1 Hasil Validitas Perlindungan Informasi .....	51
Tabel 4. 2 Hasil Validitas Instrumen Aplikasi Perbankan.....	51
Tabel 4. 3 Hasil Validitas Instrumen Penjaminan yang Digunakan .....	52
Tabel 4. 4 Hasil Kualifikasi Perangkat Kemudahan Penggunaan .....	52
Tabel 4. 5 Hasil Kualifikasi Perangkat Terkait Keamanan Fungsional.....	53
Tabel 4. 6 Hasil Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah.....	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-smirnov .....	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Spearman Rho .....	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolineritas.....	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4. 12 F Tabel.....	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji F .....	62
Tabel 4. 14 T Tabel .....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji-t .....	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koef. Determinasi .....	66