

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Manfaat penelitian	8
E. Sistematika Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	10
B. Mobile banking.....	12
C. Kemudahan.....	14
D. Ketersediaan Fitur	15
E. Kualitas Pelayanan	17
F. Kepuasan Nasabah.....	18
G. Kajian Penelitian Terdahulu	25
H. Kerangka Konseptual	28
I. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	30
B. Setting Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel	32
E. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran objek penelitian	39
B. Deskripsi Data Penelitian	47
C. Uji instrumen penelitian	48
D. Distribusi frekuensi variabel.....	50
E. Uji regresi berganda.....	54
F. Pembahasan	55

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	60
B. Saran.....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating BSI mobile pada aplikasi playstore	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1 Struktur BSI	41
Gambar 4.2 Diagram Responden Jenis Kelamin.....	48



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi	33
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden	47
Tabel 4.2 Fakultas responden	48
Tabel 4.3 Uji multikolonieritas	49
Tabel 4.4 Uji heteroskedastisitas	50
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi variabel kemudahan(X1).....	51
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel kualitas pelayanan(X2)....	51
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi variabel fitur-fitur pada BSI Mobile(X3)	52
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi variabel kepuasan pada BSI Mobile(Y)	53
Tabel 4.9 Hasil Uji R^2	54
Tabel 4.10 hasil uji analisis regresi linear berganda.....	55

