

## DAFTAR ISI

<b>COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN MUNAQOSAH.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAN 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>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II KERANGKA PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	9
1. Teori TPB ( <i>Theory of Planned Behaviour</i> ).....	9
2. Teori <i>Mobile Banking</i> .....	10
3. Kemudahan.....	13
4. Kualitas Layanan.....	15
5. Kepuasan Nasabah.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Berfikir.....	28
D. Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
B. Setting Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel.....	33
D. Desain dan Definisi Operasional.....	35
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38

G. Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	45
B. Analisa Data .....	56
C. Teknik Analisa Data .....	59
D. Pembahasan.....	69
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	73
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel .....	36
Tabel 3.2 Keterangan Nilai .....	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 4.2 Usia Responden .....	50
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	51
Tabel 4.4 Pendidikan Responden .....	52
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Kuesioner Responden (Variabel Promosi) .....	53
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Kuesioner Responden (Variabel Layanan) .....	54
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Kuesioner Responden (Variabel Kepuasan) .....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi .....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji t .....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji F .....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram dan P-P Plot.....	62
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan ( <i>Normal Probability Plot</i> ).....	63
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64

