

## DAFTAR ISI

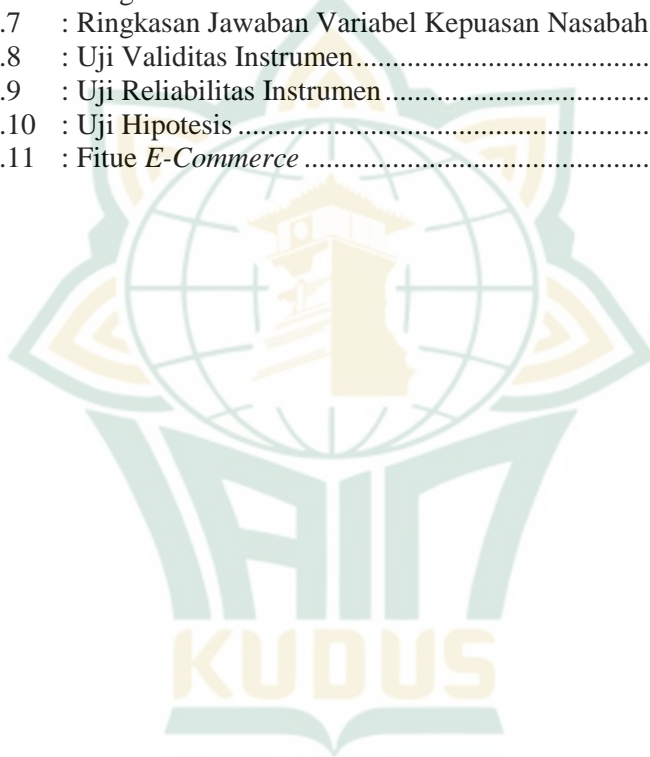
|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                        | <b>i</b>    |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....               | <b>ii</b>   |
| <b>PENGESAHAN MUNAQOSYAH</b> .....                | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....          | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                              | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO</b> .....                                | <b>vi</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                          | <b>vii</b>  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....     | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                       | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                           | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                         | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                        | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                          |             |
| A. Latar Belakang Masalah .....                   | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                          | 3           |
| C. Tujuan Penelitian .....                        | 3           |
| D. Manfaat Penelitian .....                       | 4           |
| E. Sistematika Penulisan .....                    | 4           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                      |             |
| A. Landasan Teori .....                           | 6           |
| 1. <i>Mobile Banking</i> .....                    | 6           |
| 2. <i>E-Commerce</i> .....                        | 8           |
| 3. <i>Fitur E-Commerce</i> .....                  | 15          |
| 4. <i>Kepuasan Nasabah</i> .....                  | 19          |
| B. Penelitian Terdahulu .....                     | 24          |
| C. Kerangka Berfikir .....                        | 26          |
| D. Hipotesis .....                                | 27          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                  |             |
| A. Jenis dan Pendekatan .....                     | 28          |
| B. <i>Setting</i> Penelitian .....                | 28          |
| C. Populasi dan Sampel .....                      | 29          |
| D. Desain dan Definisi Operasional Variabel ..... | 30          |
| E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen ..... | 32          |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....                  | 33          |
| G. Teknik Analisis Data .....                     | 33          |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>     |             |
| A. Gambar Umum BSI KC Kudus A Yani 1 .....        | 35          |
| B. Gambaran Umum Responden .....                  | 38          |
| C. Deskripsi Kuesioner .....                      | 39          |
| D. Uji Instrumen .....                            | 42          |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| E. Uji Asumsi Klasik .....       | 44 |
| F. Hasil Analisis Data .....     | 48 |
| G. Pembahasan dan Analisis ..... | 49 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>             |    |
| A. Kesimpulan .....              | 62 |
| B. Saran-saran .....             | 63 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>            |    |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>         |    |



## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1  | : Desain Dan Definisi Operasional Variabel.....        | 31 |
| Tabel 4.1  | : Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....              | 38 |
| Tabel 4.2  | : Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden.....         | 38 |
| Tabel 4.3  | : Deskripsi Lama Menjadi Nasabah .....                 | 39 |
| Tabel 4.4  | : Ringkasan Jawaban Variabel Fitur Transaksional ..... | 39 |
| Tabel 4.5  | : Ringkasan Jawaban Variabel Fitur Relasional.....     | 40 |
| Tabel 4.6  | : Ringkasan Jawaban Variabel Fitur Sosial.....         | 41 |
| Tabel 4.7  | : Ringkasan Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah.....     | 41 |
| Tabel 4.8  | : Uji Validitas Instrumen.....                         | 42 |
| Tabel 4.9  | : Uji Reliabilitas Instrumen .....                     | 43 |
| Tabel 4.10 | : Uji Hipotesis .....                                  | 47 |
| Tabel 4.11 | : Fitue <i>E-Commerce</i> .....                        | 52 |



**DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 : Tampilan Awal <i>Mobile Banking</i> .....                       | 7  |
| Gambar 2.2 : Tampilan Fitur <i>E-Commerce</i> Di <i>Mobile Banking</i> ..... | 13 |
| Gambar 2.3 : Logo Bukalapak.....   | 13 |
| Gambar 2.4 : Logo Shopee.....  | 14 |
| Gambar 2.5 : Logo Tokopedia.....   | 14 |
| Gambar 2.6 : Bagan Variabel .....  | 27 |
| Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....  | 37 |
| Gambar 4.2 : Deskripsi Umur Responden.....                                   | 38 |

