

**DAFTAR ISI**

TUGAS AKHIR..... i

KARTU TANDA MAHASISWA ..... ii

LEMBAR PERSETUJUAN ..... iii

PERNYATAAN ORISINALITAS .....iv

KATA PENGANTAR .....iv

ABSTRAK.....vii

*ABSTRACT*.....viii

DAFTAR PUSTAKA .....ix

DAFTAR TABEL .....xi

DAFTAR GAMBAR.....xiii

DAFTAR LAMPIRAN.....xiv

BAB 1 ..... 16

PENDAHULUAN ..... 16

**1.1 Latar Belakang**..... 16

**1.2 Rumusan Masalah** ..... 7

**1.3 Tujuan Penelitian**..... 8

**1.4 Manfaat Penelitian**..... 8

BAB 2 ..... 9

TINJAUAN PUSTAKA ..... 9

**2.1 Kualitas Layanan** ..... 9

**2.1.1 Definisi Pelayanan**..... 9

**2.1.2 Diemensi Kualitas Pelayanan**..... 9

**2.2.3 Tujuan Pelayanan** ..... 11

**2.2 Mobile Banking**..... 11

**2.3 Kepuasan Nasabah**..... 16

**2.4 Hipotesis Penelitian**..... 20

**2.5 Penelitian Terdahulu** ..... 21

BAB 3 ..... 24

METODE PENELITIAN..... 24

3.1	<b>Jenis dan Pendekatan Penelitian</b> .....	24
3.2	<b>Identifikasi Variabel</b> .....	24
3.3	<b>Definisi Operasional Variabel</b> .....	25
3.4	<b>Waktu dan Tempat Penelitian</b> .....	28
3.5	<b>Populasi dan Sampling</b> .....	28
3.6	<b>Jenis dan Sumber Data</b> .....	30
3.8	<b>Instrumen Penelitian</b> .....	35
3.9	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	36
BAB 4 .....		41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	<b>Profil PT. Bank Syariah Mandiri</b> .....	41
4.1.1	<b>Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri</b> .....	41
4.1.2	<b>Visi dan Misi</b> .....	43
4.1.3	<b>Logo dan Arti Logo</b> .....	44
4.2	<b>Deskripsi Hasil Penelitian</b> .....	45
4.3	<b>Uji Instrumen Data</b> .....	57
4.3.1	<b>Uji Validitas</b> .....	57
4.3.2	<b>Uji Reliabilitas</b> .....	59
4.4	<b>Uji Asumsi Klasik</b> .....	60
4.4.1	<b>Uji Normalitas</b> .....	60
4.4.2	<b>Uji Heteroskedastisitas</b> .....	60
4.4.4	<b>Uji Multikolinearitas</b> .....	61
4.5	<b>Uji Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</b> .....	62
4.6	<b>Uji F (<i>F test</i>)</b> .....	62
4.7	<b>Uji t (<i>t test</i>)</b> .....	63
4.8	<b>Analisis Regresi Berganda</b> .....	66
4.9	<b>Pembahasan</b> .....	67
BAB 5 .....		72
SIMPULAN DAN SARAN.....		72
5.1	<b>Simpulan</b> .....	72
5.2	<b>Saran</b> .....	73

DAFTAR LAMPIRAN..... 77

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Bank yang Sudah Mempunyai *Mobile Banking*

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2 Skala Likert Positif

Tabel 3.3 Skala Likert Negatif

Tabel 3.4 Contoh Perhitungan Skala Likert

Tabel 3.5 Indeks Persetujuan Pernyataan Positif

Tabel 3.6 Indeks Persetujuan Pernyataan Negatif

Tabel 3.7 Instrumen Penelitian

Tabel 4.1 Jumlah Skor Jawaban Kuesioner

Tabel 4.2 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Pertama

Tabel 4.3 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kedua

Tabel 4.4 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Ketiga

Tabel 4.5 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Keempat

Tabel 4.6 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kelima

Tabel 4.7 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Keenam

Tabel 4.8 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Ketujuh

Tabel 4.9 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kedelapan

Tabel 4.10 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kesembilan

Tabel 4.11 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kesepuluh

Tabel 4.12 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kesebelas

Tabel 4.13 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Keduabelas

Tabel 4.14 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Ketigabelas

Tabel 4.15 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Keempatbelas

Tabel 4.16 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kelimabelas

Tabel 4.17 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Keenambelas

Tabel 4.18 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Ketujuhbelas

Tabel 4.19 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kedelapanbelas

Tabel 4.20 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kesembilanbelas

Tabel 4.21 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Keduapuluh

Tabel 4.22 Uji Validitas Variabel X & Y

Tabel 4.23 Uji Reliabilitas Variabel X

Tabel 4.24 Uji Reliabilitas Variabel Y

Tabel 4.25 Uji Multikolinearitas

Tabel 4.26 Uji Koefisien Determinasi R ( $R^2$ )

Tabel 4.27 Uji *F test*

Tabel 4.28 Uji *t test*

Tabel 4.29 Uji Regresi Berganda

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi Perkembangan Pengguna Teknologi

Gambar 1.2 Daftar Beberapa Bank yang Memiliki Internet Banking

Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Mandiri

Gambar 4.2 Uji Normalitas

Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1** Pernyataan Kuesioner

**Lampiran 2** Hasil Uji Validitas Variabel X & Y

**Lampiran 3** Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

**Lampiran 4** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

**Lampiran 5** Hasil Uji Normalitas

**Lampiran 6** Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Lampiran 7** Hasil Uji Multikolinearitas

**Lampiran 8** Hasil Uji Koefisien Determinasi R ( $R^2$ )

**Lampiran 9** Hasil Uji *F tes*

**Lampiran 10** Hasil uji *t test*

**Lampiran 11** Hasil Uji Regresi Berganda