

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KARTU TANDA MAHASISWA.....	ii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	v
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan.....	7
1.3.1 Manfaat.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Layanan dan Kaulitas Produk Mobile Banking.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas.....	8
2.1.2 Pengertian Mobile Banking.....	8
2.2 Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah.....	10
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	10
2.2.2 Pengertian Loyalitas Nasabah.....	11
2.3 Hipotesis Penelitian.....	12
2.4 Penelitian Terdahulu.....	12
BAB III.....	14
METODE PENELITIAN.....	14

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	14
3.2 Identifikasi Variabel.....	14
3.3. Variabel Operasional.....	15
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian.....	16
3.5 Populasi dan Sampling.....	17
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	17
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.8 Instrumen Penelitian.....	20
3.9 Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV.....	25
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Profil PT Bank Rakyat Indonesia.....	25
4.1.1 Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia.....	25
4.1.2 Visi dan Misi Bank BRI.....	25
4.1.3 Logo Bank BRI.....	26
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	26
4.3 Uji Instrumen Data.....	36
4.3.1 Uj Validitas.....	36
4.3.2 Uji Realibilitas.....	37
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	38
4.4.1 Uji Normalitas.....	38
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	39
4.4.3 Uji Multikolinieritas.....	40
4.5 Uji Koefisien Determinan.....	41
4.6 Uji F.....	42
4.7 Uji T.....	43
4.8 Analisi Regresi Berganda.....	45
4.9 Pembahasan.....	47
BAB V.....	52
SIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Simpulan.....	52
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54

DAFTAR LAMPIRAN..... 57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	15
Tabel 3.2 Skala Likert.....	18
Tabel 3.3 Contoh Perhitungan Skala Likert.....	19
Tabel 3.4 Indeks Persetujuan.....	19
Tabel 3.5 Instrumen Penelitian.....	20
Tabel 4.1 Jumlah skor dan jawaban responden.....	26
Tabel 4.2 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Pertama.....	27
Tabel 4.3 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kedua.....	27
Tabel 4.4 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Ketiga.....	28
Tabel 4.5 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Keempat.....	28
Tabel 4.6 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kelima.....	29
Tabel 4.7 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Keenam.....	29
Tabel 4.8 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Ketujuh.....	30
Tabel 4.9 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kedelapan.....	31
Tabel 4.10 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kesembilan.....	31
Tabel 4.11 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kesepuluh.....	32
Tabel 4.12 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kesebelas.....	32
Tabel 4.13 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Keduabelas.....	33
Tabel 4.14 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Ketigabelas.....	33
Tabel 4.15 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Keempatbelas.....	34
Tabel 4.16 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Kelimabelas.....	35
Tabel 4.17 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Keenambelas.....	35
Tabel 4.18 Perhitungan Indeks Persetujuan Pernyataan Ketujuhbelas.....	36
Tabel 4.19 Uji Validitas variabel X dan Y.....	36
Tabel 4.20 Uji Realibilitas Variabel X.....	37
Tabel 4.21 Uji Realibilitas Variabel Y.....	38
Tabel 4.22 Uji Normalitas pada Variabel Y_1.....	38
Tabel 4.23 Uji Normalitas Pada Variabel Y_2.....	38
Tabel 4.24 Uji Heteroskedastisitas Variabel Y_1.....	39
Tabel 4.25 Uji Heteroskedastisitas Variabel Y_2.....	40
Tabel 4.26 Uji Multikullinearitas pada Variabel Y_1.....	40

Tabel 4.27 Uji Multikullinearitas pada Variabel Y_2	40
Tabel 4.28 Uji Koefisien Determinan pada Variabel Y_1	41
Tabel 4.29 Uji Koefisien Determinan pada Variabel Y_2	41
Tabel 4.30 Uji F pada Variabel Y_1	42
Tabel 4.31 Uji F pada Variabel Y_2	42
Tabel 4.32 Uji T test pada Variabel Y_1	43
Tabel 4.33 Uji T test pada Variabel Y_2	44
Tabel 4.34 Analisis Regresi berganda pada Variabel Y_1	45
Tabel 4.35 Analisis Regresi Berganda pada Variabel Y_2	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data statistik pengguna *M-banking* di Indonesia.....2
Gambar 4.1 Logo Bank BRI.....26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuisisioner.....	57
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas X dan Y.....	58
Lampiran 3 Hasil Uji Realibilitas Variabel X.....	59
Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas Variabel Y.....	59
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas Variabel.....	59
Lampiran 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Lampiran 7 Hasil Uji Multikullinearitas.....	61
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinan R (R²).....	61
Lampiran 9 Hasil Uji F test.....	62
Lampiran 10 Hasil Uji t test.....	62
Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Berganda.....	63