

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
DECLARATION	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
المخلص	x
PEDOMAN LITERASI ARAB-LATIN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Tujuan Penelitian	5
1.3 Kesenjangan Penelitian.....	5
1.4 Ringkasan Hasil Penelitian	5
1.5 <i>Robustness Test</i>	6
1.6 Sistematika Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	7
2.1.1.1 Pengertian <i>M-Banking</i>	7
2.1.1.2 Layanan <i>M-Banking</i>	7
2.1.1.3 Manfaat Layanan <i>M-Banking</i>	7
2.1.2 Kualitas Layanan <i>M-Banking</i>	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan <i>M-Banking</i>	8
2.1.2.2 Pengukuran Kualitas Layanan <i>M-Banking</i>	8
2.1.3 Kepuasan Nasabah	9

2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Nasabah	9
2.1.3.2	Pengukuran Kepuasan Nasabah	10
2.2	Penelitian Sebelumnya	10
2.3	Hipotesis.....	12
BAB 3 METODE PENELITIAN		13
3.1	Pendekatan Penelitian	13
3.2	Model Empiris	13
3.3	Definisi Operasional Variabel	13
3.3.1	Variabel Bebas	13
3.3.2	Variabel Terikat	14
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	15
3.4.1	Data Primer	15
3.4.2	Data Sekunder	16
3.5	Populasi dan Sampel	16
3.5.1	Populasi Penelitian.....	16
3.5.2	Sampel Penelitian.....	16
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	17
3.6	Teknik Analisis	18
3.6.1	Uji Kualitas Data.....	18
3.6.1.1	Uji Validitas	18
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	18
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	18
3.6.2.1	Uji Normalitas	18
3.6.2.2	Uji Heteroskedastisitas.....	18
3.6.2.3	Uji Multikolinearitas	19
3.6.3	Uji Hipotesis	19
3.6.3.1	Uji Parsial (Uji t).....	19
3.6.3.2	Uji Simultan (Uji F)	19
3.6.3.3	Koefisien Determinasi (R^2)	20
3.6.3.4	<i>Robustness Test</i>	20
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		21
4.1	Gambaran Umum.....	21
4.1.1	Sejarah Singkat <i>M-Banking</i>	21
4.1.2	Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS).....	21
4.1.3	Bank Mandiri Syariah (BSM)	22
4.1.4	Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS)	22
4.1.5	Bank Central Asia Syariah (BCAS)	22
4.1.6	Bank Muamalat	23
4.2	Deskriptif Statistik Variabel.....	23
4.2.1	Deskripsi Jawaban Responden atas Dimensi Kenyamanan	24
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden atas Dimensi Keamanan	25
4.2.3	Deskripsi Jawaban Responden atas Dimensi Kemudahan.....	26
4.2.4	Deskripsi Jawaban Responden atas Dimensi Desain	26
4.2.5	Deskripsi Jawaban Responden atas Dimensi Sistem Aplikasi.....	27

4.2.6 Deskripsi Jawaban Responden atas Dimensi Kepuasan Nasabah	28
4.3 Hasil Estimasi dan Pembuktian Hipotesis	29
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	33
4.3.1.1 Uji Validitas	33
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	34
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	34
4.3.2.1 Uji Normalitas.....	34
4.3.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	34
4.3.2.3 Uji Multikolinearitas	35
4.3.3 Regresi Linear Berganda.....	35
4.3.4 Uji Hipotesis	37
4.3.4.1 Uji Parsial (Uji t).....	37
4.3.4.2 Uji Simultan (Uji F)	38
4.3.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)	39
4.4 Interpretasi Hasil dan Pembahasan	39
4.4.1 Pengaruh Dimensi Kenyamanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	39
4.4.2 Pengaruh Dimensi Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	40
4.4.3 Pengaruh Dimensi Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah	40
4.4.4 Pengaruh Dimensi Desain terhadap Kepuasan Nasabah	41
4.4.5 Pengaruh Dimensi Sistem Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah	41
4.5 <i>Robustness Test</i>	42
4.5.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Responden Bank Syariah Pemerintah	42
4.5.2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Responden Bank Syariah Swasta	43
4.5.3 Hasil Akhir <i>Robustness Test</i>	44
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Ringkasan Hasil Penelitian	45
5.2 Kesimpulan	45
5.3 Saran.....	47
5.4 Keterbatasan	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bank Syariah Terbaik 2019	4
Tabel 2.1 Layanan Utama <i>M-Banking</i>	7
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Indikator Pengukuran Variabel Bebas	14
Tabel 3.2 Indikator Pengukuran Variabel Terikat	15
Tabel 3.3 Penilaian Kualitas Variabel	15
Tabel 3.4 Nasabah Bank Syariah Pengguna <i>M-Banking</i>	16
Tabel 4.1 Kategori <i>Mean</i> dari Skor Interval	24
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Kenyamanan	24
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Keamanan	25
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kemudahan	26
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Desain	27
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Sistem Aplikasi	27
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	28
Tabel 4.8 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.9 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	29
Tabel 4.10 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.11 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	30
Tabel 4.12 Karakteristik Responden berdasarkan Bank Syariah yang digunakan	31
Tabel 4.13 Karakteristik Responden berdasarkan Usia Rekening	31
Tabel 4.14 Karakteristik Responden berdasarkan Transaksi yang sering dilakukan	32
Tabel 4.15 Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Transaksi	32
Tabel 4.16 Karakteristik Responden berdasarkan Alasan menggunakan <i>m-banking</i>	32
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel	33
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	34
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	35
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Uji Multikolinearitas	35
Tabel 4.21 Hasil Estimasi Variabel Layanan <i>M-Banking</i> yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah	35
Tabel 4.22 Uji F (simultan)	38
Tabel 4.23 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Bank Pemerintah	42
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Bank Swasta	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Pengguna Internet di Indonesia, 2017-20192

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-1 Kuesioner Penelitian	50
Lampiran A-2 Data Tabulasi Responden.....	53
Lampiran A-3 Hasil Uji Validitas	57
Lampiran A-4 Hasil Uji Reliabilitas	60
Lampiran A-5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	61
Lampiran A-6 Hasil Uji Normalitas.....	62
Lampiran A-7 Tabel Karakteristik Responden Umur \leq 24 Tahun	62
Lampiran B <i>Robustness Test</i>	63
Lampiran B-1 Hasil Uji Asumsi Klasik Responden Nasabah Bank Syariah Pemerintah	63
Lampiran B-2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Responden Nasabah Bank Syariah Pemerintah.....	64
Lampiran B-3 Hasil Uji Asumsi Klasik Responden Nasabah Bank Syariah Swasta	65
Lampiran B-4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Responden Nasabah Bank Syariah Swasta	66
Lampiran B-4 Surat Keterangan Tes Kesamaan (<i>Similarity</i>)	67