

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan masalah	8
C. Tujuan penelitian	9
D. Asumsi Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
H. Definisi Istilah.....	16
I. Kajian Penelitian Terdahulu	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	22
A. Kajian Teoritik.....	22
1. Kajian Teoritik Tentang Pelayanan	22
2. Kajian Teoritik Tentang Mobile Banking.....	25
3. Kajian Teoritik Tentang Kepuasan Nasabah	30
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian.....	36
B. Populasi dan Sampel.....	37
C. Sumber Data	39
D. Instrumen Penelitian	39
E. Pengumpulan Data.....	42
F. Analisa Data.....	43
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN	

A. Deskripsi Data.....	53
B. Pembuktian Hipotesis	73
C. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 1.2 Alternatif Jawaban dan Skor Instrumen Skala Likert	40
Tabel 1.3 Pedoman Kuesioner	41
Tabel 2.1 Kriteria Pengambilan Keputusan Uji Durbin Watson	46
Tabel 2.2 Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner	56
Tabel 3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kecepatan	60
Tabel 3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan	61
Tabel 3.3 Distribusi Frekuensi Variabel Keakuratan.....	61
Tabel 3.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan	62
Tabel 3.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah.....	63
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 3.7 Hasil Uji Reabilitas	66
Tabel 3.8 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 3.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 3.10 Hasil Uji Autokorelasi	70
Tabel 3.11 Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi	70
Tabel 3.12 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolomogrov-Smimov.....	72
Tabel 3.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 3.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75
Tabel 3.15 Hasil Uji F.....	76
Tabel 3.16 Hasil Uji t	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Desain Operasional Penelitian	36
Gambar 1.2 Struktur Organisasi BSI KCP Sumenep	56
Gambar 1.3 Jenis Kelamin Responden	57
Gambar 1.4 Usia Responden.....	58
Gambar 1.5 Pendidikan Terakhir Responden	59
Gambar 1.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplo</i>	68
Gambar 1.7 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal P.P Plot.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keaslian tulisan
- Lampiran 2 Instrumen Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Penelitian
- Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing
- Lampiran 5 Kartu Bimbingan
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Meneliti
- Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 10 Riwayat Hidup