

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |
| D. Kegunaan Penelitian | 13 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 15 |
| A. Tinjauan Pustaka | 15 |
| 1. Kepuasan | 15 |
| 2. <i>Cyber Security</i> | 21 |
| 3. Kepercayaan | 27 |
| 4. Loyalitas Nasabah | 34 |
| 5. <i>M-Banking</i> | 41 |
| B. Penelitian Terdahulu | 43 |
| C. Kerangka Pemikiran | 49 |
| D. Hipotesis | 53 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 56 |
| A. Metode Penelitian | 56 |
| B. Operasionalisasi Variabel | 57 |
| C. Populasi dan Sampel | 60 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 63 |
| E. Instrumen Penelitian | 64 |

| | |
|---|------------|
| F. Uji Instrumen Penelitian | 71 |
| G. Teknik Analisis Data | 74 |
| H. Tempat dan Waktu Penelitian | 79 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 81 |
| A. Gambaran Umum | 81 |
| B. Karakteristik Responden..... | 85 |
| C. Hasil Penelitian..... | 90 |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian | 102 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 120 |
| A. Simpulan | 120 |
| B. Saran..... | 121 |
| DAFTAR PUSTAKA | 124 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 133 |