

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI NASKAH TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
1.5.1 Lokasi Penelitian	8
1.5.2 Jadwal Proposal Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Fitur Aplikasi	10
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	12
2.1.3 <i>Mobile banking</i>	16

2.1.4	Penelitian Terdahulu	18
2.2	Kerangka Pemikiran	19
2.3	Hipotesis	19
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN		20
3.1	Objek Penelitian	20
3.1.1	Sejarah dan Profil Perusahaan	20
3.1.2	Visi dan Misi	23
3.1.3	Makna dan Logo PT. Bank Syariah Indonesia	23
3.1.4	Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk	27
3.2	Metode Penelitian	28
3.2.1	Jenis Penelitian	28
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	28
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	31
3.2.3.1	Jenis dan Sumber Data	32
3.2.3.2	Populasi Sasaran	33
3.2.3.3	Penentuan Sampel	34
3.2.4	Model Penelitian	34
3.2.5	Teknik Analisis Data	35
3.2.5.1	Uji Instrumen	36
3.2.5.2	Analisis Statistik Deskriptif	36
3.2.5.3	Uji Asumsi Klasik	38
3.2.5.4	Analisis Regresi Linear Sederhana	39
3.2.5.5	Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian	42
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.1.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
4.1.2	Analisis Data Penelitian	44
4.1.2.1	Uji Instrumen	44

4.1.2.2	Analisis Statistik Deskriptif	46
4.1.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.1.2.4	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	49
4.1.2.5	Hasil Uji Hipotesis	50
4.2	Pembahasan	51
4.2.1	Pembahasan Persepsi Terhadap Fitur Aplikasi	51
4.2.2	Pembahasan Tingkat Kepuasan Nasabah	54
4.2.3	Pembahasan Pengaruh Fitur Terhadap Kepuasan	57
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1	Simpulan	60
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....		64
LAMPIRAN.....		68
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2	Responden	71
Lampiran 3	Uji Validitas	76
Lampiran 4	Uji Reliabilitas	78
Lampiran 5	Uji Deskriptif	80
Lampiran 6	Uji Asumsi Klasik	81
Lampiran 7	Regresi Linear	84
Lampiran 8	R Tabel	85
BIODATA.....		86