

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teoritis	11
2.1.1 Kepuasan Nasabah	11
2.1.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan	13
2.1.3 Kepercayaan Nasabah.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Berpikir	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23

BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.1.1 Tempat Penelitian.....	24
3.1.2 Waktu Penelitian	24
3.2 Jenis Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel	25
3.4 Variabel Penelitian.....	26
3.5 Definisi Operasional.....	27
3.6 Desain Penelitian.....	28
3.7 Teknik Pengumpulan data	29
3.8 Instrumen Penelitian.....	31
3.9 Prosedur Penelitian.....	33
3.10 Teknik Analisis Data.....	34
3.10.1 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.10.2 Regresi Linear Berganda	36
3.10.3 Uji Hipotesis	37
3.10.3.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	37
3.10.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan	39

4.1.1.2 Logo Perusahaan.....	40
4.1.1.3 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	41
4.1.1.4 Struktur Manajemen BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara	42
4.2 Deskripsi Data Penelitian	42
4.2.2 Tabulasi Data Penelitian	44
4.3 Analisis Data Penelitian.....	51
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	52
4.3.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan Nasabah (X2) ..	53
4.3.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	54
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.2.1 Uji Normalitas Data	55
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas.....	57
4.3.2.3 Uji Heterokedastisitas	58
4.3.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.3.4 Uji Hipotesis	60
4.3.4.1 Uji t (parsial).....	60
4.3.4.2 Uji F (Simultan)	61
4.3.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara.....	64
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara.	65

4.4.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara.	67
BAB V	68
KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	73

