

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN BSI <i>MOBILE</i>	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
I. Latar Belakang	1
II. Rumusan Masalah	9
III. Tujuan Penelitian.....	9
IV. Manfaat Penelitian.....	10
V. Kerangka Penelitian	11
BAB II GAMBARAN UMUM	12
I. Gambaran Umum Objek Penelitian	12
II. Landasan Teori.....	21
1. Pemasaran Jasa	21
2. Kualitas Layanan (<i>E-Service Quality</i>).....	21
3. Kepercayaan (<i>e-Trust</i>).....	23
4. Kepuasan Nasabah.....	25
5. <i>Mobile Banking</i>	27
III. Hipotesis	29
IV. Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
I. Desain Penelitian.....	38
II. Populasi.....	38
III. Sampel	39
IV. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Data Primer.....	41
2. Data Sekunder	42
V. Metode Analisis Data.....	42

1. Analisis Deskriptif.....	42
2. . Uji Kualitas Data	42
3. Uji Asumsi Klasik	43
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
5. Uji Hipotesis.....	45
VI. Operasional Variabel Peneliti.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
I. Analisis Data	49
1. Analisis Deskriptif Responden	49
2. Hasil Jawaban Responden	52
II. Hasil Uji Kualitas Data	55
1. Uji Validitas.....	55
2. Uji Reliabilitas.....	57
III. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
1. Uji Normalitas	58
2. Uji Multikolinearitas	60
3. Uji Heteriskedastisitas	62
IV. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
V. Hasil Uji Hipotesis	64
1. Koefisien Determinasi (R^2)	64
2. Uji t.....	65
VI. Interpretasi dari Hasil Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
I. Kesimpulan	68
II. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	74
I. Lampiran Kuesioner Penelitian.....	74
II. Lampiran Tabulasi Data.....	80
III. Lampiran Output SPSS.....	88