

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	2
I.1 Latar Belakang	2
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Kerangka Penelitian	5
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	7
II.1 Kondisi Umum	7
II.2 Tinjauan Pustaka	8
II.3 Keaslian Penelitian	12
II.3.1 Penelitian Sebelumnya.....	12
II.3.2 Keaslian Penelitian.....	15
II.4 Pengembangan Hipotesis	17
II.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	17
II.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
III.1 Desain Penelitian.....	20
III.2 Sumber Data.....	20
III.3 Populasi dan Sampel	21
III.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
III.5 Teknik Pengumpulan Data	23

III.6 Definisi Operasional.....	24
III.7 Teknik Analisis Data.....	25
III.7.1 Uji Validitas	25
III.7.2 Uji Reliabilitas	26
III.7.3 Uji Normalitas.....	26
III.7.4 Uji Linearitas	26
III.7.5 Uji Multikolinearitas	27
III.7.6 Uji Heteroskedastisitas.....	27
III.7.7 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	28
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	29
IV.1 Pretest	29
IV.1.1 Uji Validitas.....	29
IV.1.2 Uji Reliabilitas.....	32
IV.2 Karakteristik Responden	32
IV.2.1 Jenis Kelamin Responden	33
IV.2.2 Usia Responden	34
IV.2.3 Domisili Responden.....	34
IV.2.4 Riwayat Pendidikan Responden.....	35
IV.2.5 Pekerjaan Responden	36
IV.2.6 Jumlah Pengeluaran Responden Setiap Bulan	37
IV.2.7 Responden Merupakan Nasabah Bank Mandiri Yogyakarta.....	37
IV.2.8 Pernah Melakukan Transaksi di <i>Smart Branch</i> Bank Mandiri Yogyakarta.....	38
IV.2.9 Responden Menggunakan Produk Bank Lain	39
IV.2.10 Responden Menjadikan Bank Mandiri Sebagai Bank Utama Dalam Melakukan Transaksi Keuangan.....	40
IV.2.11 Kurun Waktu Menjadi Nasabah Bank Mandiri.....	41
IV.3 Analisis Uji Asumsi Klasik	42
IV.3.1 Analisis Uji Linearitas	42
IV.3.2 Analisis Uji Normalitas.....	43
IV.3.3 Analisis Uji Multikolinearitas	44

IV.3.4 Analisis Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	45
IV.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
IV.4.1 Persamaan Regresi	46
IV.4.2 Uji t	47
IV.4.3 Koefisien Determinasi	49
IV.4.4 Statistik Deskriptif	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
V.1 Kesimpulan.....	52
V.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya	12
Tabel III.1 Definisi Operasional	24
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualias Layanan.....	29
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualias Produk.....	30
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah <i>Smart Branch</i> Bank Mandiri.....	31
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel IV.5 Jenis Kelamin Responden.....	33
Tabel IV.6 Usia Responden	34
Tabel IV.7 Domisili Responden.....	34
Tabel IV.8 Riwayat Pendidikan Responden	35
Tabel IV.9 Pekerjaan Responden.....	36
Tabel IV.10 Jumlah Pengeluaran Responden Setiap Bulan.....	37
Tabel IV.11 Responden Merupakan Nasabah Bank Mandiri Yogyakarta	38
Tabel IV.12 Responden Pernah Melakukan Transaksi di <i>Smart Branch</i> Bank Mandiri Yogyakarta	39
Tabel IV.13 Responden Menggunakan Produk Bank Lain	39
Tabel IV.14 Responden Menjadikan Bank Mandiri Sebagai Bank Utama Dalam Melakukan Transaksi Keuangan	40
Tabel IV.15 Kurun Waktu Responden Menjadi Nasabah Bank Mandiri	41
Tabel IV.16 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Layanan	42
Tabel IV.17 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Produk	43
Tabel IV.17 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel IV.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel IV.19 Hasil Persamaan Regresi	46
Tabel IV.20 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama.....	47
Tabel IV.21 Hasil Pengujian Hipotesis Kedua	48
Tabel IV.21 Hasil Koefisien Determinasi.....	49
Tabel IV.22 Indikator Kualitas Layanan.....	50

Tabel IV.23 Indikator Kualitas Produk.....	50
Tabel IV.24 Indikator Kepuasan Nasabah Smart Branch Bank Mandiri.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Transaksi <i>Digital Banking</i>	3
Gambar I.2 Kerangka Penelitian	6
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas	44
Gambar IV.2 Hasil Kurva Uji t	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
Lampiran 2 Hasil Uji Asumsi Klasik	58
Lampiran 3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60