

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Penelitian	7
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	9
2.1 Kondisi Umum	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Bank	11
2.2.2 <i>Mobile Banking</i>	12
2.2.3 Kualitas Produk.....	12
2.2.4 Kualitas Layanan.....	14
2.2.5 Kepuasan Nasabah	16

2.3	Tinjauan Pustaka	18
2.4	Hipotesis	25
2.5	Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Desain Penelitian	28
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	30
3.4	Jenis dan Sumber Data	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data	31
3.6	Definisi Operasional Variabel	34
3.7	Teknik Analisis Data	39
3.7.1	Pengujian Instrumen.....	39
3.7.2	Analisis Deskriptif	40
3.7.3	Pengujian Asumsi Klasik	41
3.7.4	Analisis Regresi Linear Sederhana	42
3.7.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.7.6	Pengujian Hipotesis.....	43
3.7.7	Koefisien Determinasi (R^2)	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Hasil Pengujian Instrumen	46
4.1.1	Uji Validitas	46
4.1.2	Uji Reliabilitas	49
4.2	Hasil Analisis Deskriptif	51
4.2.1	Deskripsi Responden.....	51
4.2.2	Deskripsi Data Variabel	54

4.3	Hasil Pengujian Asumsi Klasik	58
4.3.1	Uji Normalitas	58
4.3.2	Uji Multikolinearitas	59
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	60
4.4	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana dan Berganda	61
4.4.1	Analisis Regresi Linear Sederhana	62
4.4.2	Analisis Regresi Linear Berganda	65
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	67
4.5.1	Uji Parsial (Uji t)	67
4.5.2	Uji Simultan (Uji f)	69
4.5.3	Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.6	Pembahasan	73
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk BTN MB Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN KC Magelang	73
4.6.2	Pengaruh Kualitas Layanan BTN MB Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN KC Magelang	74
4.6.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan BTN MB Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN KC Magelang	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN		82