

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Pemasaran	9
2.2 Pengertian Perilaku Konsumen	9
2.3 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	10
2.4 Pengertian <i>Mobile banking</i>	12
2.5 Kemudahan penggunaan	13
2.6 Keamanan.....	14
2.7 Kepercayaan.....	14
2.8 Penelitian Terdahulu	15
2.9 Hubungan Antar Variabel	16
2.9.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap kepuasan pengguna <i>m- banking</i>	16
2.9.2 Pengaruh Keamanan terhadap kepuasan pengguna <i>m-banking</i>	17
2.9.3 Pengaruh Kepercayaan Penggunaan terhadap kepuasan pengguna <i>m- banking</i>	17

2.9.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kepercayaan terhadap kepuasan pengguna <i>m-banking</i>	18
2.10 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Pendekatan Penelitian.....	21
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.3.1 Data Primer.....	21
3.4 Jadwal Penelitian	22
3.5 Metode pengumpulan	23
3.5.1 Kuesioner	23
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
3.6.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	23
3.6.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	23
3.7 Populasi, Sample, dan Teknik Sample	26
3.7.1 Populasi.....	26
3.7.2 Sampel.....	26
3.7.3 Teknik Pengambilan Sample.....	26
3.8. Metode Pengolahan Data.....	27
3.8.1. Skala Psikometrik Penelitian.....	27
3.8.2. Skala Data.....	27
3.9 Uji Coba Instrumen	28
3.9.1 Uji Validitas.....	28
3.9.2 Uji Realibilitas.....	29
3.10. Teknik Analisis Data	29
3.10.1. Analisis Statistik Deskriptif	29
3.11 Uji Asumsi Klasik	30
3.12 Uji Regresi Linier Berganda.....	31
3.13 Pengujian Hipotesis	31
3.13.1 Uji t.....	31
3.13.2 Uji f.....	32
3.13.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35

4.1	Gambaran Umum Peneliti.....	35
4.2	Karakteristik Responden.....	35
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	36
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan Responden.....	36
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	37
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan.....	38
4.3	Hasil Pengujian Instrumen.....	38
4.3.1	Uji Validitas	39
4.3.3	Analisis Statistik Deskriptif	40
4.3.3.1	Variabel Kemudahan Penggunaan	41
4.3.3.2	Variabel Keamanan.....	42
4.3.3.3	Variabel Kepercayaan.....	43
4.3.3.4	Variabel Kepuasan	44
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	44
4.4.1	Uji Normalitas.....	45
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	47
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.5	Hasil Analisis Data dan Pembahasan.....	49
4.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.5.2	Uji f.....	50
4.5.3	Uji t.....	50
4.5.4	Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.6	Pembahasan.....	52
4.6.1	Pengaruh Variabel Kemudahan Penggunaan (X_1) Terhadap Kepuasan (Y)	52
4.6.2	Pengaruh Variabel Keamanan (X_2) Terhadap Kepuasan (Y).....	53
4.6.3	Pengaruh Variabel Kepercayaan (X_3) Terhadap Kepuasan (Y).....	54
4.6.4	Pengaruh Variabel Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kepercayaan Secara bersama-sama Terhadap Kepuasan (Y).....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1.	Kesimpulan	59
5.2.	Saran.....	60
5.2.1	Saran bagi Bank BCA.....	60

5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		65

