



PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat: Jl. Pangeran Ratu (Jakabaring), Telp. 0711-354668, Palembang 30267

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use*
Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking Syariah*
Ditulis Oleh : Gilang Ramadhan
NIM/Program Studi : 2020603113/Perbankan Syariah

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Mei 2024

Dekan,



Dr. Hri Junaidi, MA
NIP. 196901241998031006



PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat: Jl. Pangeran Ratu (Jakabaring), Telp. 0711-354668, Palembang 30267

Formulir D.2

Hal : Mohon Izin Penjilidan Skripsi

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Kami menyatakan bahwa mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Gilang Ramadhan
NIM : 2020603113
Program Studi : Perbankan Syariah
Skripsi Berjudul : Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use*
Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Mobile
Banking Syariah

Telah selesai melaksanakan perbaikan skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Mei 2024

Penguji Utama

Penguji Kedua,

Dr. Muhammad Rusdi, SE., M.Sc
NIP. 197001302006041001

Muhammad Rahman Bayumi, M.E
NIP. 199205162020121011

Mengetahui,
Wakil Dekan I

Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CAJ
NIP. 197504082003122001



PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

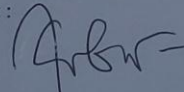
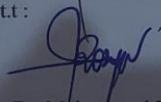
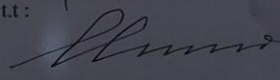
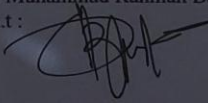
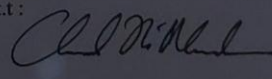

Alamat: Jl. Pangeran Ratu (Jakabaring), Telp. 0711-354668, Palembang 30267

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Gilang Ramadhan
NIM : 2020603113
Program Studi : Perbankan Syariah
Skripsi Berjudul : Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Syariah
Telah Diterima dalam Ujian Skripsi pada Tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: M. Iqbal, M.E t.t : 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Rosyada, S.E., M.M t.t : 
Tanggal	Penguji Utama	: <u>Dr. Muhammad Rusdi, SE., M.Sc</u> t.t : 
Tanggal	Penguji Kedua	: Muhammad Rahman Bayumi, M.E t.t : 
Tanggal	Ketua	: Dr. Chandra Zaky Maulana, S.E, M.S t.t : 
Tanggal	Sekretaris	: Amirah Andika Rifdayanti, SE., M.Si t.t : 

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gilang Ramadhan
NIM / Program Studi : 2020603113 / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use*
terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking*
Syariah

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking Syariah*” kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 18 April 2024

Saya Menyatakan,



Gilang Ramadhan
NIM. 2020603113



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,
Ketua Prodi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikumwr.wb

Disampaikan dengan Hormat, Setelah melakukan Bimbingan, arahan. Dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

Yang ditulis oleh :

Nama : Gilang Ramadhan
NIM : 2020603113
Program : SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Pembimbing Utama

Palembang, April 2024

Pembimbing Kedua

M. Iqbal M.E
NIP. 198910312019031007

Rosvada, SE., M.M
NIDN 2011019602

ABSTRAK

Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Syariah

Gilang Ramadhan
Email: *16gilangramdhan@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking syariah* (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang). Jenis penelitian ini tergolong kedalam penelitian kuantitatif dengan objek penelitian Mahasiswa aktif UIN Raden Fatah Palembang Prodi Perbankan Syariah.

Dalam penelitian ini diambil 94 sampel dari 1.449 populasi seluruh mahasiswa aktif UIN Raden Fatah Palembang Prodi Perbankan Syariah pada tahun 2023. Dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling* agar data yang diperoleh lebih akurat. Data yang digunakan merupakan data primer yang diambil langsung dari objek penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis dengan alat bantu software SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah dalam *Mobile Banking Syariah*.

Kata Kunci : *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Mobile Banking Syariah, Mahasiswa.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je

ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ḍal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof

ي	Ya	y	ye
---	----	---	----

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	ai	a dan u
...وُ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala

- سِئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...آ...إ...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
...ى...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
...و...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةُ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “I” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- سَيِّئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- | | |
|--|---|
| - وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ | Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn |
| - بِسْمِ اللَّهِ بِحْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا | Bismillāhi majrehā wa mursāhā |

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- | | |
|---|---|
| - الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ | Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn |
| - الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ | Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm |

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak

dipergunakan.

Contoh:

- اللهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلّٰهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt. Yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking Syariah*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan, bimbingan, dukungan, doa serta semangat yang diberikan baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, kepada:

1. Ayahanda Gunadi yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat serta merestui setiap langkah ini. Dari hati yang paling dalam saya ucapkan untuk Bapak, terima kasih untuk setiap perjuangan yang bapak berikan selama hidup bapak, pak hubungan kita antara anak dan bapak mungkin tidak se-ideal layaknya keluarga ideal diluar sana. Tapi, aku tetap mengucap syukur karena masih bisa melihat bapak umur panjang dan sehat hingga saat ini. Saya tidak bisa memilih dari keluarga mana saya di lahirkan, tapi satu hal yang pasti dan saya percaya tuhan menempatkan saya pada keluarga ini pasti ada tujuan untuk kehidupan saya begitu juga untuk kehidupan bapak. Pak, ingat selalu bahwa saya sangat menyayangi Bapak walaupun kata itu tidak pernah terucap dan saya ingin di sisa kehidupan kita lebih menghabiskan waktu

bersama. Terima kasih, Bapak.

2. Untuk Almh. Ibunda tercinta Jumaidah Sugiarti yang telah melahirkan dan memberikan kasih sayang selama akhir hayat mu. Ibu saya meninggal ketika saya umur 2 tahun jadi saya tidak ingat betul bagaimana sosok beliau dan yang saya tahu hanya dari orang terdekat. Lewat kehidupan perpisahan ini memberikan saya banyak warna dalam hidup tidak akan selalu ada warna yang cerah tapi dalam hidup ada juga warna yang gelap yang menjadikan saya pribadi dapat melihat semua hal apa yang lebih dari keluarga kita bukan apa yang kurang. Karena pada akhirnya kita sendiri yang akan memilih warna lewat proses kehidupan. Terima kasih Mamak untuk setiap pengorbanan yang engkau berikan.
3. Kepada Nenek dan Kakek sekaligus figur pengganti orangtua, terima kasih berkat doa, usaha dan didikanmu yang baik, aku bisa berada di masa sekarang, Walaupun di masa depan pasti ada saja hambatan yang akan datang, tapi berkat didikan kalianlah aku bisa bangkit dan melewati masa sulit itu, sekali lagi terima kasih telah mengasuhku selama belasan tahun dan memberikan sepenuhnya peran itu sehingga aku tidak merasa kurang akan kasih sayang orangtua, tolong hiduplah lebih lama, terima kasih telah menyayangiku, tanpa syarat.
4. Gia Costa, Kakak Perempuan. Tidak hal nya dengan orang tua, figur ini tidak akan pernah tergantikan oleh siapapun. Seorang kakak sekaligus panutan bagiku. Tidak banyak yang akan saya sampaikan tetapi aku sangat tidak sabar menunggu hal-hal indah apa yang menanti kita di masa depan, dan terima kasih telah menjadi kakaku dan maaf mungkin ada banyak hal yang engkau harapkan dari saya masih belum sesuai dengan yang engkau harapkan. Aku berharap engkau mau sedikit menunggu masa-masa baik itu datang dan akan kubuktikan bahwa aku layak untuk menjadi sebuah kebanggan, untuk kedua kalinya ku ucapkan

terima kasih telah menjadi kakakku.

5. Untuk Putri, Adik kecilku. Terima kasih telah sempat hadir di kehidupan kami dan dimanapun berada, cukup doakan kakak-kakakmu untuk bisa mencapai puncak karir terbaiknya agar bisa memberikan kehidupan yang lebih layak dari sebelumnya, Terima kasih, Adik.
6. Ibu Prof. Dr. Nyanyu Khodijah, S.Ag. M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
7. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
8. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, SE., MM, selaku ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah dan Ibu Dian Pertiwi, S.E.I., M.SI, selaku Sekretaris Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
9. Bapak M. Iqbal, M.E, selaku pembimbing utama dan Ibu Rosyada, S.E., M.M, selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan serta saran untuk kesempurnaan skripsi ini, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Bapak Mahmud Alfani Jamil, M.IRKH, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dalam pembuatan judul skripsi.
11. Segenap Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah membantu penulis selama menjalankan studi pada UIN Raden Fatah Palembang.
12. Untuk (Makcik Pakcik) dan sekeluarga sebagai salah satu fokus utama penulis sehingga penulis bisa melawan rasa malasnya dan bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Mang Tamsi'i dan sekeluarga yang dengan keramahan hatinya

sudah memberikan saya tempat tinggal selama semester akhir ini.

14. Sahabatku, Dedek Kurniawan, Serlia Veronika, Rini, Ade Septia Andini, Alifa Mumtaza, M. Apriansyah dan Rianto Aya Pratama.

15. Sahabat seperjuangan di S1 Perbankan Syariah angkatan 2020 terutama M. Rafi, Bela Susi Hayati, Alvin Laili Qomariah, Vinka Cindy Meidelin, dan Anggun Fispower yang telah hadir berjibaku dan memberi arti dalam perjuangan ini.

16. Sahabat KKN kelompok 60 Endikat Ilir yang pernah menjadi bagian dari keluarga terutama Chesya Aulia Putri, Natasha Wulandari, Anisa Trisna Fitri, Aldi dan Dhea Umi Choiriyah. Terima kasih dan semoga silaturahmi ini tetap terjalin.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan sebab keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun sebagai masukan bagi penulis untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, April 2024

Penulis,

Gilang Ramadhan

NIM. 2020603113

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
KEPUTUSAN BERSAMA	viii
KATA PENGANTAR.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Grand Theory.....	15
1. Theory Acceptance Model (TAM)	15
B. Mobile Banking Syariah	16
C. <i>Perceived Usefulness</i>	19
D. <i>Perceived Ease Of Use</i>	21
E. Kepuasan Nasabah	24
F. Penelitian Sebelumnya	27
G. Hubungan Antar Variabel.....	31

H. Kerangka Berpikir	36
I. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
1. Desain Penelitian	38
2. Lokasi Penelitian	38
3. Sumber dan Jenis Data	38
4. Populasi dan Sampel	39
5. Teknik Pengumpulan Data	40
6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	41
7. Instrumen Penelitian.....	43
8. Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Penelitian	50
B. Hasil Analisis Data	50
1. Karakteristik Responden.....	50
2. Uji Instrumen	51
3. Uji Asumsi Klasik.....	53
4. Analisis Regresi Berganda.....	61
5. Uji Hipotesis	63
C. Pembahasan	65

BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	