

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Identifikasi masalah	5
C. Rumusan masalah	6
D. Tujuan penelitian	7
E. Kegunaan penelitian.....	7
F. Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian	8
G. Penegasan istilah	9
H. Sistematika penulisan skripsi	12
BAB II LANDASAN TEORI	14

A. Kerangka teori.....	14
1. Pengertian perbankan syariah	14
2. Teknologi Informasi.....	16
a. Pengertian teknologi informasi	16
b. Sistem Teknologi Informasi Perbankan Syariah.....	17
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Teknologi Informasi	19
d. Dimensi Teknologi Informasi	23
3. Pelayanan	24
a. Pengertian Pelayanan	24
b. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	25
c. Dimensi Pelayanan.....	27
d. Karakteristik Pelayanan Yang Baik	29
e. Pengertian <i>Customer Service</i>	33
f. Tugas <i>Customer Service</i>	34
g. Syarat Seorang <i>Customer Service</i> Yang Baik.....	36
4. Kepuasan.....	38
a. Pengertian Kepuasan.....	38
b. Dimensi Kepuasan	40
c. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam	40
B. Kajian Penelitian Yang Relevan	42
C. Kerangka Konseptual	46
D. Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	49

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	50
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	54
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	58
E. Teknik Analisis Data.....	63
1. Uji Instrumen Data.....	64
a. Uji Validitas	64
b. Uji Reliabilitas	65
2. Uji Normalitas Data	66
3. Uji Asumsi Klasik.....	67
a. Uji Multikolinieritas.....	67
b. Uji Heteroskedastisitas.....	67
c. Uji Autokorelasi.....	68
4. Uji Analisa Regresi Berganda.....	69
5. Uji Hipotesis	70
a. Uji-t (parsial).....	70
b. Uji F (Simultan)	71
6. Uji Koefisien Determinasi	71
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	73
1. Uji Instrumen Data.....	138
a. Uji Validitas.....	138
b. Uji Reliabilitas.....	142
2. Uji Normalitas Data.....	145

3. Uji Asumsi Klasik	148
a. Uji Multikolinieritas	149
b. Uji Heteroskedastisitas	150
c. Uji Autokorelasi	151
4. Uji Analisa Regresi Berganda	152
5. Uji Hipotesis	153
a. Uji-t (parsial)	153
b. Uji F (Simultan).....	154
6. Uji Koefisien Determinasi	155
BAB V PEMBAHASAN	157
1. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah.....	157
2. Pengaruh Pelayanan <i>Customer Service</i> terhadap Kepuasan Nasabah..	159
3. Pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan <i>Customer Service</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	161
BAB VI PENUTUP	164
1. Kesimpulan	164
2. Saran	166

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN