

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	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xix
Abstrak	xv
<i>Abstract</i>	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	9
G. Penegasan Istilah	9
H. Sistematika Penulisan.....	11

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori.....	13
1. Internet Banking.....	13
2. Mobile Banking.....	14
3. Automatic Teller Machine (ATM)	16

4. Kepuasan Nasabah	18
B. Kajian Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Konseptual	29
D. Hipotesis Penelitian	31
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
C. Teknik Pengambilan Sampel	35
D. Instrumen Penelitian	37
E. Sumber Data dan Skala Pengukuran.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data	42
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	49
B. Profil Responden	56
C. Deskripsi Responden	56
D. Deskripsi Data Penelitian.....	61
E. Analisis Data Penelitian	66
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Variabel Layanan <i>Internet Banking</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri	84
B. Pengaruh Variabel Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri	85
C. Pengaruh Variabel Layanan <i>Automatic Teller Machine</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.....	87

D. Pengaruh Variabel Layanan <i>Internet Banking</i> , <i>Mobile Banking</i> , dan <i>Automatic Teller Machine</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri..	89
---	----

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	91
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN