

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	xiv
Abstrak	xv
Abstract	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Keterbatasan Penelitian dan Ruang Lingkupnya	7

G. Penegasan Istilah.....	8
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	9

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori	11
1. ATM.....	11
2. <i>Mobile Banking</i>	14
3. Kualitas Pelayanan.....	17
4. Kualitas Pelayanan Islami.....	19
5. Kepuasan Nasabah.....	21
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Konseptual.....	31
D. Hipotesis Penelitian	33

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
B. Variabel Penelitian.....	35
C. Populasi, Sampling, dan Teknik Sampling.....	36
D. Kisi-kisi Instrumen	38
E. Inatrumen Penelitian	38
F. Data dan Sumber Data	41
G. Teknik Pengumpulan Data.....	42
H. Teknik Analisis Data	43

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
B. Profil Responden.....	56
C. Deskripsi Responden	56
D. Deskripsi Variabel Penelitian	60
E. Analisis Data.....	66

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Variabel ATM (<i>Automatic Teller Machine</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.....	85
B. Pengaruh Variabel <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.....	86
C. Pengaruh Variabel ATM dan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.....	89

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	91
B. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN