

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.....	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
Abstract	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran.....	15
B. Kenyamanan.....	16
C. Kemudahan Transaksi.....	17
D. Kepercayaan.....	19
E. Kepuasan.....	21
F. Loyalitas Nasabah.....	23
G. Mobile Banking.....	28
H. Perbankan Syariah.....	30
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	33
J. Kerangka Konseptual.....	37
K. Hipotesis Penelitian.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Populasi, Sampel Penelitian, dan Sampling.....	41
C. Sumber data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	47
E. Teknik Analisis Data.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
B. Deskripsi Responden.....	63
C. Deskripsi Hasil Penelitian.....	65

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kenyamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.....	96
B. Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.....	98

C. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar	101
D. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamlat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar	103
E. Pengaruh Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar	106

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN