

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
Abstract	xviii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori	16
--------------------------	----

1. <i>Mobile Banking</i>	16
2. <i>Internet Banking</i>	21
3. <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	25
4. Kepuasan Nasabah	29
B. Kajian Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Konseptual	41
D. Hipotesis Penelitian	42

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Variabel Penelitian	46
C. Populasi, Sampel Penelitian, dan Teknik Sampling	47
D. Sumber Data, dan Skala Pengukuran	50
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	52
F. Teknik Analisis Data	56
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	57
3. Uji Normalitas	58
4. Uji Asumsi Klasik	59
a.) Uji Multikolinieritas	59
b.) Uji Heteroskedastisitas	59
5. Uji Regresi Linier Berganda	60
6. Uji Hipotesis	61
a.) Uji Parsial (Uji t)	61

b.) Uji Simultan (Uji F)	62
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
B. Profil Responden	70
C. Deskripsi Responden	70
D. Deskripsi Variabel Penelitian	76
E. Analisis Data Penelitian	80
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	80
a.) Uji Validitas	81
b.) Uji Reliabilitas	84
2. Uji Normalitas.....	87
3. Uji Asumsi Klasik.....	89
a.) Uji Multikolinieritas.....	89
b.) Uji Heteroskedastisitas.....	90
4. Uji Regresi Linier Berganda	91
5. Uji Hipotesis	94
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	99

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP T.A Sudirman.....	104
B. Pengaruh Layanan <i>Internet Banking</i> terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP T.A Sudirman.....	109
C. Pengaruh Layanan <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP	

Tulungagung Sudirman.....	114
D. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking, Internet Banking, Automatic Teller Machine</i> (ATM) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman	118

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	120
B. Saran	121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN