

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	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak.....	xvi
Abstract.....	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Penegasan Istilah	11
G. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori.....	16
1. Internet Banking.....	16
2. Mobile Banking.....	19
3. Automatic Teller Machine	23
4. Kepuasan Nasabah	28
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Konseptual	49
D. Hipotesis Penelitian.....	52

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	53
B. Populasi dan Sampel Penelitian	54
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	55
D. Instrumen Penelitian.....	57
E. Sumber Data dan Skala Pengukuran	61
F. Teknik Pengumpulan Data.....	63
G. Teknik Analisis Data.....	64

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Profil Responden.....	71
B. Deskripsi Responden.....	71
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	76
D. Analisis Data Penelitian	80

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Variabel Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar	98
B. Pengaruh Variabel Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.....	100
C. Pengaruh Variabel Automatic Teller Machine Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar	103
D. Pengaruh Variabel Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine Secara Bersama-sama Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.....	106

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN