

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	11
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Skripsi.....	14

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Landasan Teori.....	16
1. Etika <i>Frontliner</i> .....	16
2. <i>Automatic Teller Machine</i> .....	23
3. Kepuasan Nasabah .....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Konseptual .....	33
D. Hipotesis Penelitian.....	34

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	39
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	41
E. Analisis Data .....	45

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	53
B. Deskripsi Data.....	57
C. Pengujian Data pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri .....	70

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Tinggi Etika <i>Frontliner</i> di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri..	86
B. Tinggi <i>Automatic Teller Machine</i> di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri .....	87
C. Tinggi Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.....	88
D. Pengaruh Etika <i>Frontliner</i> dan <i>Automatic Teller</i> <i>Machine</i> terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri .....	88
E. Pengaruh Etika <i>Frontliner</i> terhadap Kepuasan Nasabah di	

Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.....	89
F. Pengaruh <i>Automatic Teller Machine</i> terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.....	90

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	92
B. Saran.....	93

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**