

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| Halaman Sampul Luar | i |
| Halaman Sampul Dalam | ii |
| Halaman Persetujuan Pembimbing | iii |
| Halaman Persetujuan Penguji | iv |
| Halaman Motto..... | v |
| Halaman Persembahan | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi..... | ix |
| Daftar Tabel | xi |
| Daftar Gambar..... | xiii |
| Daftar Bagan | xiv |
| Abstrak | xv |
| Abstract | xvi |

BAB I : PENDAHULUAN

| | |
|---|----|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 6 |
| C. Rumusan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan Penelitian | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 8 |
| F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian..... | 9 |
| G. Penegasan Istilah..... | 9 |
| H. Sistematika Penulisan Skripsi | 16 |

BAB II : LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| A. Teori Manajemen Pemasaran..... | 18 |
| B. Teori Kepuasan Nasabah | 19 |
| C. Manfaat Jasa Layanan Kartu Atm Bank Syariah..... | 29 |
| D. Kemudahan Jasa Layanan Kartu Atm Bank Syariah..... | 30 |
| E. Jenis Jasa Layanan Kartu Atm Bank Syariah | 31 |
| F. Online Banking | 33 |
| G. Teori Bank Syariah | 35 |
| H. Penelitian Terdahulu | 39 |
| I. Kerangka Konseptual..... | 48 |
| J. Hipotesis Penelitian | 49 |

BAB III : METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 50 |
| B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian..... | 52 |
| C. Sumber Data, Variabel, Skala Pengukuran..... | 54 |
| D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Data | 57 |
| E. Teknik Analisis Data | 60 |

BAB IV : HASIL PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 69 |
| B. Deskripsi Data Penelitian..... | 71 |
| C. Pengajuan Hipotesis..... | 81 |

BAB V : PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| A. Pengaruh <i>Manfaat Jasa Layanan Kartu Atm</i> Terhadap <i>Kepuasan Nasabah Bank Syariah</i> Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung..... | 95 |
| B. Pengaruh <i>Kemudahan Jasa Layanan Kartu Atm</i> Terhadap <i>Kepuasan Nasabah Bank Syariah</i> Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung..... | 97 |
| C. Pengaruh <i>Jenis Jasa Layanan Kartu Atm</i> Terhadap <i>Kepuasan Nasabah Bank Syariah</i> Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung..... | 98 |
| D. Pengaruh Secara Simultan antara <i>Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu Atm</i> Terhadap <i>Kepuasan Nasabah Bank Syariah</i> Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung..... | 100 |

BAB VI : KESIMPULAN

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 102 |
| B. Saran | 103 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN