DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR. ..... **i**
HALAMAN SAMPUL DALAM ..... **ii**
PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**
PENGESAHAN PENGUJI ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
ABSTRAK ..... **xv**
ABSTRACT ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakang 1
B. IdentifikasiMasalah 9
C. Rumusan Masalah 10
D. Tujuan Masalah 10
E. KegunaanPenelitian 11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian 12
G. PenegasanIstilah 13
H. SistematikaPenulisanSkripsi 15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Fasilitas Mobile Banking 17
B. Kualitas Pelayanan Customer Service 24
C. Loyalitas Nasabah 35
D. Bank Syariah 40

E. Kajian Penelitian Terdahulu 48

F. Kerangka Konseptual 51

G. Hipotesis Penelitian 52

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 54

B. Populasi,Sampling,dan Sample Penelitian 55

C. Sumber Data, Variabel,dan Skala Pengukuran 58

D. Tekhnik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian 60

E. Analisi Data 64

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian 72

B. Analisis Deskriptif 81

C. Hasil Analisis Data 93

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung. 111

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung. 114

C. Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung 116

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 120

B. Saran 121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN