

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.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
Abstract.....	xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	15
C. Rumusan Masalah.....	15
D. Tujuan Penelitian.....	16
E. Kegunaan Penelitian	16
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	18
G. Penegasan Istilah	19
H. Sistematika Penulisan Skripsi	20

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Teori Manajemen Pemasaran	24
B. Teori Perilaku Konsumen.....	27
C. Teori Kualitas Layanan	31
D. Teori Automatic Teller Machine	33
E. Teori <i>Customer Service</i>	35
F. Teori <i>Mobile Banking</i>	38
G. Teori Kepuasan Nasabah.....	40

H. Teori Bank Syariah	49
I. Penelitian Terdahulu	53
J. Kerangka Konseptual	60
K. Hipotesis Penelitian	60
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	62
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	64
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	66
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	69
E. Analisis Data	72
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	80
B. Deskripsi Responden	83
C. Deskripsi Variabel Penelitian	88
D. Pengujian Data.....	89
BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Automatic Teller Machine</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Kediri Trade Center	95
B. Pengaruh <i>Customer Service</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Kediri Trade Center	96
C. Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Kediri Trade Center	98
D. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Automatic Teller Machine</i> , <i>Customer Service</i> , dan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Kediri Trade Center	99
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN