

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
SURAT KESEDIAAN PUBLIKASI .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	viii
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	15
D. Tujuan Penelitian.....	17
E. Manfaat Penelitian.....	18
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah.....	19
G. Sistematika Pembahasan .....	20
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>23</b>
A. Kepuasan Nasabah .....	23

B.	Konsep Pelayanan .....	29
C.	Layanan <i>Internet Banking</i> .....	32
D.	Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	35
E.	Layanan Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) .....	37
F.	Sikap Terhadap Penggunaan ( <i>Attitude Towards Using</i> ) .....	40
G.	Pengaruh Layanan <i>Internet Banking, Mobile Banking, dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Sikap Penggunaan ( <i>Attitude Towards Using</i> ) Sebagai Variabel Intervening .....	42
	1. Pengaruh Layanan <i>Internet Banking, Mobile Banking, dan Anjungan Tunai Mandiri</i> Terhadap Kepuasan Nasabah. ....	42
	2. Pengaruh Layanan <i>Internet Banking, Mobile Banking, dan Layanan Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)</i> Terhadap Sikap Penggunaan ( <i>Attitude Towards Using</i> ). ....	47
	3. Pengaruh Sikap Penggunaan ( <i>Attitude Towards Using</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah. ....	51
	4. Pengaruh Layanan <i>Internet Banking, Mobile Banking, dan Layanan Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Sikap Penggunaan ( <i>Attitude Towards Using</i> ) Sebagai Variabel Intervening .....	52
H.	Penelitian Terdahulu.....	57
I.	Kerangka Konseptual .....	70
J.	Hipotesis.....	71
	<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	74
B.	Lokasi Penelitian .....	75
C.	Populasi dan Sampel .....	75
D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	78
E.	Data dan Jenis Data .....	80

F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	81
G. Analisis Data .....	85
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>91</b>
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia di wilayah Kediri .....	91
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	94
C. Karakteristik Responden .....	95
1. Usia Responden.....	95
2. Jenis Kelamin .....	95
3. Domisili.....	96
4. Pekerjaan .....	96
D. Pengujian Hipotesis.....	98
1. Outer Model.....	98
2. Inner Model.....	106
3. Uji Hipotesis .....	107
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>112</b>
A. Pengaruh Layanan <i>Internet Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kediri.....	112
B. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kediri.....	114
C. Pengaruh Layanan Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kediri.....	117
D. Pengaruh Layanan <i>Internet Banking</i> terhadap Sikap Penggunaan Layanan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kediri .....	119
E. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Sikap Penggunaan Layanan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kediri .....	121

F. Pengaruh Layanan Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Sikap Penggunaan Layanan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kediri.....	123
G. Pengaruh Sikap pada Penggunaan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kediri.....	125
H. Pengaruh Layanan <i>Internet Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kediri melalui Sikap terhadap Penggunaan Layanan ( <i>Attitude Towards Using</i> ) Sebagai Variabel Intervening .....	127
I. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kediri melalui Sikap terhadap Penggunaan Layanan ( <i>Attitude Towards Using</i> ) Sebagai Variabel Intervening .....	129
J. Pengaruh Layanan Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kediri melalui sikap terhadap Penggunaan Layanan ( <i>Attitude Towards Using</i> ) Sebagai Variabel Intervening .....	131
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>135</b>
A. Kesimpulan.....	135
B. Saran.....	136
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>138</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>152</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Skala Pengukuran .....	80
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner .....	94
Tabel 4.2 Usia Responden .....	95
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	95
Tabel 4.4 Domisili Responden .....	96
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden .....	97
Tabel 4.6 Nilai Outer Loading .....	99
Tabel 4.7 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	102
Tabel 4.8 Nilai Cross Loading .....	103
Tabel 4.9 Nilai composite reliability .....	105
Tabel 4.10 Nilai Croanbach's Alpha .....	105
Tabel 4.11 Nilai R – Square .....	106
Tabel 4.12 Nilai T - Statistic dan P – Values .....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Indonesia Internet Users .....	2
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran .....	71
Gambar 4.1 Outer Model .....	98
Gambar 4.2 Hasil Uji Bootstrapping .....	107