

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
F. Asumsi Penelitian.....	12
G. Hipotesis Penelitian.....	13
H. Definisi Istilah.....	13
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17
A. Manajemen Pemasaran.....	17
B. Kajian Tentang Layanan.....	19
C. Kepuasan Nasabah.....	26
D. Teori Hubungan Variabel Layanan dan Kepuasan.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Rancangan Penelitian.....	32
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
C. Sumber dan Jenis Data.....	37
D. Instrumen Penelitian.....	37

E. Teknik Pengambilan Data.....	42
F. Analisis Data.....	43
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Deskripsi Data.....	54
B. Pembuktian Hipotesis.....	88
C. Pembahasan.....	94
BAB V PENUTUP.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Penutup.....	100
DAFTAR RUJUKAN.....	101
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura Angkatan 2017 dan 2018	35
Tabel 3.2 Proporsi Sampel Pada Tiap Jurusan	36
Tabel 3.3 Pedoman Kuesioner	39
Tabel 3.4 Kategori Respon Skala	42
Tabel 4.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura Angkatan 2017 dan 2018	63
Tabel 4.2 Proporsi Sampel Pada Tiap Jurusan	64
Tabel 4.3 Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi/Jurusan	68
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> dan <i>Automathic Teller Machine</i>	69
Tabel 4.8 Daftar Pernyataan Kuisisioner	70
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden pada <i>Mobile Banking</i> (X1)	73
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden pada <i>Automathic Teller Machine</i> (X2).74	
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden pada Kepuasan Nasabah (Y)	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokolerasi	85
Tabel 4.17 Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi	85
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov	87
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	88
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (T)	90
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (F)	92
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Desain Operasional Penelitian	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank BRI Syariah KCP Pamekasan	57
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	83
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal P.P Plot	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keaslian Tulisan	105
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	106
Lampiran 3 Hasil Penelitian	110
Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing	132
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	133
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	134
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Meneliti	135
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme	136
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian	137
Lampiran 10 Riwayat Hidup	140