

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
F. Asumsi Penelitian.....	12
G. Hipotesis Penelitian.....	13
H. Definisi Istilah.....	14
I. Kajian Terdahulu.....	15

BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Perbankan Syariah.....	21
1. Pengertian Bank Syariah	21
2. Pokok Operasional Bank Syariah.....	22
3. Strategi Pemasaran Bank.....	23
B. <i>Self Service Technology</i>	25
1. <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	30
2. <i>Mobile Banking</i>	32
C. Kepuasan Nasabah	34
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	34
2. Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	36
3. Cara Mengevaluasi Kepuasan Nasabah	38
D. Teori Hubungan Antara Variabel X dan Variabel Y	39
1. Hubungan <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> dengan Kepuasan Nasabah	39
2. Hubungan Layanan <i>Mobile Banking</i> dengan Kepuasan Nasabah.	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Rancangan Penelitian	41
B. Populasi dan Sampel	43
C. Sumber Data.....	47
D. Instrumen Penelitian.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Analisis Data	53

BAB IV DESKRIPSI, PENGUJIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN	62
A. Deskripsi Data.....	62
1. Profil Bank Syariah Indonesia.....	62
2. Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura	65
3. Deskripsi Data Responden	66
4. Deskripsi Variabel Penelitian.....	72
5. Uji Kualitas Data.....	86
a. Uji Validitas	86
b. Uji Reliabilitas	88
6. Uji Asumsi Klasik	89
a. Uji Normalitas.....	89
b. Uji Multikolinearitas	90
c. Uji Heteroskedastisitas.....	91
d. Uji Autokorelasi	94
B. Pembuktian Hipotesis.....	96
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	96
2. Uji Parsial (Uji t).....	98
3. Uji Simultan (Uji F)	100
4. Uji Koefisien Determinasi.....	101
C. Pembahasan.....	102
1. Pengaruh Layanan <i>Automatic Teller Machine</i> (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia	103

2. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia	106
3. Pengaruh Layanan <i>Automatic Teller Machine</i> (X1) dan Layanan <i>Mobile Banking</i> (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia.....	109
BAB V PENUTUP.....	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	118