

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.	x
DAFTAR GAMBAR.	xi
DAFTAR LAMPIRAN.	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.	1
B. Rumusan Masalah.	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D Asumsi Penelitian.....	7
E. Hipotesis Penelitian.	7
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Ruang Lingkup Penelitian.	9
H. Definisi Istilah.	11
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Pemasaran.....	17
B. Kualitas Layanan.....	18
C. Kepuasan Nasabah.....	21
D. Mobile Banking.....	23
E. Perbankan Syariah.....	26
F. Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rencana Penelitian.....	29
B. Populasi Dan Sampel.....	31
C. Sumber Data.....	33
D. Instrumen Penelitian.....	33
E. Pengumpulan Data.....	37
F. Analisis Data.....	39

BAB IV DEKSRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Dekripsi Data.....	54
B. Pembuktian Hipotesis.....	72
C. Pembahasan.....	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	78

Daftar Pustaka.....	80
----------------------------	-----------

Lampiran.....	85
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu (Persamaan Dan Perbedaan).	12
Tabel 3.1. Penggunaan Skala <i>Likert</i> Bentuk <i>Checklist</i> Pada Instrumen Penelitian.	35
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner.	36
Tabel 3.3 Rentang Skala.	45
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Pengembalian Kuisisioner.	58
Tabel 4.2 Statistik Dekskriptif.	61
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan.	62
Tabel 4.4 Statistik Dekskriptif.	63
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah.	64
Tabel 4.6 Tabel Hasil Uji Validitas.	66
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Reabilitas.	67
Tabel 4.8 Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov.	69
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas.	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Gletser Heteroskedastisitas.	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Durbin Watson Autokorelasi.	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.	73
Tabel 4.13 Hasil Uji T.	74
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi (R^2).	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Desain Operasional Variabel.	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4.2 Usia Responden.....	58
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden.	59
Gambar 4.4 Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.	60
Gambar 4.5 Pengguna BSI Mobile.	60
Gambar 4.6 Hasil Grafik P-P Plot.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keaslian Tulisan

Lampiran 2 Instrumen Penelitian.

Lampiran 3 Hasil Penelitian.

Lampiran 4 Surat Tugas Bimbingan.

Lampiran 5 Kartu Bimbingan.

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.

Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Meneliti.

Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.

Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 10 Riwayat Hidup