

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
G. Penelitian Terdahulu	13
H. Kerangka Pemikiran	16
I. Hipotesis	19
J. Sistematika Penulisan	20
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Layanan	
1. Pengertian Layanan	22
2. Macam-macam Layanan	22

3. Fungsi Layanan	23
<i>B. Internet Banking</i>	
1. Keuntungan dan Kerugian Internet Banking.....	23
2. Dimensi Layanan <i>Interneet Banking</i>	25
3. Keuntungan Layanan <i>Interneet Banking</i>	26
4. Tipe-tipe Layanan <i>Interneet Banking</i>	28
5. Beberapa Risiko Penggunaan Internet Banking.....	30
<i>C. Kepuasan Konsumen/Nasabah</i>	
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	35
2. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	36
3. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	38
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	40
<i>D. Bank Muamalat Indonesia</i>	
1. Kantor Pusat	42
2. Kantor Cabang	43
3. Hubungan Kantor Pusat dan Cabang.....	44
4. Kantor Kas	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
B. Populasi dan sampel.....	45
C. Metode Penelitian	48
D. Pengumpulan Data.....	49
E. Teknik Analisis Data	53
F. Definisi Operasional	60
G. Langkah-langkah Penelitian	63

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	
1. Profil Bank Muamalat Indonesia KC Serang.....	66

2. Sejarah Umum Bank Muamalat indonesia.....	66
3. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	68
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Serang.....	69
B. Gambaran Umum Responden	78
C. Pembahasan Hasil penelitian.....	88
D. Analisa Ekonomi.....	107
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	110
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Usia	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut Penggunaan Internet Banking.....	64
Tabel 4.6 Data Skor variabel Layanan Internet Banking Variabel X	65
Tabel 4.7 Data Skor variabel Kepuasan Nasabah Variabel Y	66
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner (Variabel X dan Y).....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel X	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Y	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Variabel X	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas Variabel Y	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Data <i>Kolmogorov-Smirnof</i>	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R).....	81
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik indonesia Internet User	3
Gambar 1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Serang	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Gambar 4.3 Kurva Normal (Uji t).....	85