

## DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
MOTTO .....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TRANSLITERASI .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Penelitian .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Kegunaan Penelitian .....	9
G. Definisi Operasional .....	10
H. Kajian Pustaka.....	11
I. Metode Penelitian .....	13

J. Sistematika Pembahasan .....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teoritik .....	22
<b>BAB III DESKRIPSI DATA PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
B. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	35
C. Struktur Organisasi .....	36
D. Job Description .....	37
E. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri .....	42
F. Aplikasi Layanan Mobile Banking GPRS .....	56
G. Operasional Bank Syariah Mandiri .....	57
H. Data Penelitian .....	59
<b>BAB IV ANALISIS TENTANG KEPUASAN NASABAH PADA KUALITAS LAYANAN</b>	
A. Analisa Data .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN .....	80