

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TRANSLITERASI	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Kegunaan Penelitian	7
G. Definisi Operasional	8
H. Metode Penelitian.....	9

	I. Sistematika Pembahasan	25
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	27
	A. Kajian Teori	27
	1. Bank Syariah.....	27
	2. Mekanisme Kualitas Layanan	31
	3. Mekanisme Kepuasan	41
	B. Kajian Pustaka	51
	1. PenelitianTerdahulu yang Relevan.....	51
BAB III	DATA PENELITIAN	55
	A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri	55
	1. Sejarah BSM	55
	2. Strutur Organisasi	58
	3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	59
	4. Nilai-nilai dasar Bank Syariah Mandiri.....	60
	5. Produk jasa Bank Syariah Mandiri	61
	B. Aplikasi Layanan ATM Banking	64
	1. Syarat layanan	64
	2. Syarat-syarat fasilitas atau fitur	64
	3. Manfaat	64
	C. Gambaran Umum Responden.....	65
	D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	68

BAB IV	ANALISIS DATA	75
	A. Analisi Kuantitatif.....	75
	B. Pengujian Instrumen	75
	C. Uji Asumsi Klasik.....	79
	D. Analisis Data.....	82
	E. Pembahasan.....	86
BAB V	PENUTUP	89
	A. Kesimpulan	89
	B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN