DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM .....i
PERNYATAAN KEASLIAN .....ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....iii
PENGESAHAN……..……iv
PERSEMBAHAN.....v
MOTTO.....vi
ABSTRAK .....vii
KATA PENGANTAR .....viii
DAFTAR ISI .....x
DAFTAR TABEL .....xii
DAFTAR GAMBAR .....xiii
DAFTAR TRANSLITERASI…….xiv
BAB I PENDAHULUAN .....1
A. Latar Belakang Masalah .....1
B. Rumusan Masalah .....12
C. Tujuan Penelitian .....12
D. Kegunaan Hasil Penelitian .....12
E. Sistematika Penulisan .....13
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....15
A. Landasan Teori .....15
1. Edukasi *Customer Service* .....15
2. Tingkat Pendidikan .....18
3. Penggunaan Layanan Sistem Teknologi .....22
4. ATM .....27
5. Pelayanan Teknologi Jasa dalam Akad *Ijarah*.....31
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....34
C. Kerangka Konseptual .....36
D. Hipotesis .....37

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III METODE PENELITIAN .....38
A. Jenis Penelitian .....38
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....39
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....39
D. Variabel Penelitian .....40
E. Definisi Operasional .....40
F. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....43
G. Data dan Sumber Data .....45
H. Teknik Pengumpulan Data .....46
I. Teknik Analisis Data .....48
BAB IV HASIL PENELITIAN .....60
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian .....60
B. Karakteristik Responden .....67
C. Analisis Data .....70
BAB V PEMBAHASAN .....88
A. PengaruhEdukasi *Customer Service* dan Tingkat Pendidikan secara Simultan terhadap Penggunaan ATM Untuk Transaksi Non Tunai.....88
B. Pengaruh Edukasi *Customer Service* dan Tingkat Pendidikan secara Parsial terhadap Penggunaan ATM Untuk Transaksi Non Tunai.....91
BAB VI PENUTUP .....97
A. Kesimpulan .....97
B. Saran .....97
DAFTAR PUSTAKA .....99
LAMPIRAN .....101

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....34
3.1 Tabel Uji Validitas .....46
3.2Tabel Uji Reliabilitas .....47
3.3Tabel skor .....50
3.4 Tabel Regresi Dummy .....57
4.1Tabel Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....70
4.2Tabel Karakteristik Responden Usia .....71
4.3Tabel Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan .....72
4.4Pendapatan .....73
4.5 Pengeluaran .....74
4.6 Pekerjaan .....75
4.7 Hasil Uji Normalitas .....76
4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....80
4.9 Hasil Regresi Dummy .....83
4.10 Model Summary .....86
4.11 Hasil Uji Simultan F .....89
4.12 Hasil Uji Parsial T .....92

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

# DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Konseptual .....36
4.2 Plot Regresi .....77
4.3Histogram .....78
4.4 Uji Heterokedastisitas .....8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id