

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Kerangka pemikiran.....	10
1. Layanan Elektronik (X_1).....	15
2. Kualitas Pelayanan (X_2).....	15
3. Frekuensi Transaksi (X_3)	16
4. Kepuasan Nasabah (Y)	16
F. Hipotesis	17
G. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	18
H. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	22
I. Sitematika Penulisan	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
A. Perbankan Syariah	23
1. Definisi, Fungsi dan Peranan Bank Syariah	23
2. Prinsip Dasar Perbankan Syariah.....	28
3. Sistem Informasi Bank Syariah	31
4. Produk-produk Bank Syariah di Indonesia	32
B. Layanan Elektronik	35
1. Pengertian Layanan Elektronik.....	40
2. Landasan Syariah Layanan Elektronik	41

3.	Jenis Layanan Elektronik.....	42
4.	Manfaat Layanan Elektronik.....	44
C.	Kualitas Pelayanan.....	47
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	47
2.	Landasan Syariah Kualitas Pelayanan	48
3.	Dimensi Kualitas Pelayanan	49
4.	Faktor-Faktor Hambatan Pelayanan	50
D.	Teori Frekuensi Transaksi.....	51
1.	Pengertian Frekuensi Transaksi	51
2.	Landasan Syariah Frekuensi Transaksi.....	52
3.	Mengukur Frekuensi Transaksi.....	53
4.	Manfaat Frekuensi Transaksi.....	54
E.	Kepuasan Nasabah	54
1.	Pengertian Kepuasan Nasabah	54
2.	Landasan Syariah Kepuasan Nasabah	57
3.	Indikator Kepuasan Nasabah	58
4.	Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah.....	59
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		62
A.	Pendekatan dan Metode Penelitian	62
B.	Jenis dan Sumber Penelitian	62
C.	Teknik Pengumpulan Data.....	63
1.	Observasi.....	63
2.	Wawancara (Interview).....	63
3.	Angket atau Kuesioner.....	64
D.	Lokasi dan Waktu Penelitian	69
E.	Populasi dan Sampel	70
1.	Populasi.....	70
2.	Sampel.....	70
F.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	72
G.	Teknik Analisa Data	73
1.	Validitas dan Reliabilitas	73

2.	Analisis Uji Asumsi Klasik.....	74
3.	Uji Asosiatif.....	77
4.	Uji Signifikansi.....	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....		81
A.	Deskriptif Data.....	81
1.	Profil PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.....	81
2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	82
3.	Manajemen / Strukur Organisasi.....	83
4.	Gambaran Singkat UIN Sunan Gunung Djati Bandung.....	84
B.	Deskripsi Responden.....	84
1.	Jenis Kelamin.....	85
2.	Usia/umur.....	85
3.	Pendidikan.....	86
4.	Penghasilan.....	87
5.	Lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.....	88
6.	Layanan Elektronik yang paling sering digunakan.....	90
7.	Rata-rata transaksi dalam satu bulan.....	91
C.	Hasil Uji Kualitas Data.....	92
1.	Hasil Uji Validitas.....	92
2.	Uji Reliabilitas.....	95
D.	Hasil Uji Instrumen Penelitiann.....	96
1.	Uji Asumsi Klasik.....	97
2.	Analisis Uji Asosiatif.....	102
E.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	113
1.	Pengaruh layanan elektronik terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.....	113
2.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.....	114
3.	Pengaruh frekuensi transaksi terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.....	115

4. Pengaruh layanan elektronik, kualitas pelayanan dan frekuensi transaksi bisa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.....	116
BAB V PENUTUP	120
A. Simpulan	120
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	15
Gambar 2 Struktur PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk. Tahun 2022.....	83
Gambar 3 Jenis Kelamin Responden	85
Gambar 4 Usia Responden.....	86
Gambar 5 Pendidikan Responden	87
Gambar 6 Penghasilan Responden.....	88
Gambar 7 Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah	89
Gambar 8 Layanan BSI yang sering digunakan.....	90
Gambar 9 Jumlah Transaksi Responden	91
Gambar 10 Data hasil olah SPSS versi 25	128
Gambar 11 Hasil Uji Normalitas.....	97
Gambar 12 Hasil Uji Normalitas.....	98
Gambar 13 Gambar Heteroskedastisitas	100
Gambar 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Glejser	101
Gambar 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	99
Gambar 16 Hasil Uji Autokorelasi.....	102
Gambar 17 Output Regression Variables Entered	102
Gambar 18 Output Regression Coefficients	128
Gambar 19 Hasil Uji Pearson Correlation	105
Gambar 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	107
Gambar 21 Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif	107
Gambar 22 Titik Persentase Distribusi t Tabel	109
Gambar 23 Hasil Uji t	110
Gambar 24 Hasil Uji F	112
Gambar 25 Pembuktian Hipotesis.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pelaksanaan Penelitian	70
Tabel 2 Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan, 1%, 5%, dan 10%	71
Tabel 3 Operasionalisasi Variabel	64
Tabel 4 Nilai Skoring	69
Tabel 5 Pedoman Interpretasi Koefisien	79
Tabel 6 Hasil Uji Validitas (X_1) Layanan Elektronik	93
Tabel 7 Hasil Uji Validitas (X_2) Kualitas Pelayanan	93
Tabel 8 Hasil Uji Validitas (X_3) Frekuensi Transaksi	94
Tabel 9 Hasil Uji Validitas (Y) Kepuasan Nasabah.....	94
Tabel 10 Reliabilitas Kuesioner Variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y.....	96
Tabel 11 Hasil Olah Data Regresi.....	103
Tabel 12 Pedoman Interpretasi Koefisien	106
Tabel 13 Tabel perhitungan sumbangan efektif.....	108
Tabel 14 Sumbangan Relative	109

