

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                               | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....                   | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....    | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....             | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR HASIL FINAL DETEKSI PLAGIASI SKRIPSI</b> ..... | <b>v</b>    |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....            | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                     | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                    | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                               | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                             | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                           | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                         | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                 | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                              | 5           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                             | 5           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....                       | <b>7</b>    |
| 2.1 Kualitas Layanan .....                               | 7           |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan .....                  | 7           |
| 2.1.2 Prinsip Pelayanan dalam Islam .....                | 8           |
| 2.1.3 Lima (5) Dimensi Kualitas Layanan .....            | 11          |
| 2.2 Online Banking.....                                  | 12          |
| 2.2.1 Deskripsi Online Banking .....                     | 12          |
| 2.3 Aplikasi Bisnis Digital .....                        | 13          |
| 2.3.1 Keuntungan Aplikasi Bisnis Digital.....            | 13          |
| 2.3.2 Kelemahan Aplikasi Bisnis Digital .....            | 14          |
| 2.4 Kepuasan Nasabah.....                                | 15          |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....   | 15        |
| 2.4.2 Strategi Kepuasan Nasabah .....   | 17        |
| 2.4.3 Indikator Mengukur Kepuasan Nasabah .....   | 17        |
| 2.5 Penelitian Terdahulu .....  | 18        |
| 2.6 Kerangka Konseptual.....  | 19        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>22</b> |
| 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....  | 22        |
| 3.2 Kehadiran Peneliti .....  | 22        |
| 3.3 Lokasi Penelitian .....   | 22        |
| 3.4 Sumber Data.....  | 23        |
| 3.5 Fokus Penelitian .....  | 24        |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data .....   | 24        |
| 3.6.1 Wawancara.....  | 24        |
| 3.6.2 Metode Observasi (Pengamatan) .....   | 25        |
| 3.6.3 Dokumentasi .....   | 26        |
| 3.7 Instrumen Penelitian .....  | 26        |
| 3.8 Teknik Analisis Data .....  | 27        |
| 3.8 Pengecekan Keabsahan Temuan/Validasi Data .....   | 29        |
| 3.9 Kriteria Pemilihan Informan .....   | 30        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>31</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Profil Pegadaian Syariah KC Kebomas .....   | 31        |
| 4.2 Kualitas Pelayanan Online Banking Terhadap Kepuasan Nasabah<br>di Pegadaian Syariah KC Kebomas Gresik dalam Perspektif Islam<br>..... | 33        |
| 4.2.1 Keuntungan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) .....   | 34        |
| 4.2.2 Cara registrasi pada aplikasi Pegadaian digital service sebagai<br>berikut: (Panduan Aplikasi).....                                 | 34        |
| 4.2.3 Fitur Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD).....   | 35        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>50</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 50        |
| 5.2 Saran .....   | 51        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>52</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>52</b> |

**BIODATA PENULIS..... 67**

