

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Luar.....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Sampul Dalam.....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Motto .....</b>	<b>v</b>
<b>Halaman Persembahan.....</b>	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xi</b>
<b>Dafatr Lampiran.....</b>	<b>xii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C.Tujuan Penelitian .....	8
D.Manfaat Penelitian.....	8
E.Desinisi Istilah .....	9
F.Sitematika Penulisan Skripsi .....	10
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A.Konsep Bank Syariah.....	13
B.Konsep Ekspektasi.....	23
C.Konsep Nasabah.....	36
D.Kajian Penelitian Terdahulu.....	37
E.Kerangka Berfikir.....	42

<b>BAB III: METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
A.Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	43
B.Lokasi Penelitian.....	44
C.Kehadiran Peneliti.....	45
D.Data dan Sumber Data .....	46
E.Tehnik Pengumpulan Data.....	47
F.Tehnik Analisa Data.....	50
G.Pengecekan Keabsahan data .....	51
H.Tahap-tahap Penelitian.....	52
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
A.Deskripsi Lokasi Penelitian.....	55
B.Deskripsi Data .....	64
C.Temuan Penelitian .....	83
<b>BAB V: PEMBAHASAN.....</b>	<b>86</b>
A. Ekspektasi Nasabah dalam Pelayanan Pada Saat Pandemi Covid-19 Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.....	88
B. Ekspektasi Nasabah Dalam Tempat Pada Saat Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined....</b>	94
<b>BAB VI: PENUTUP.....</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran .....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN