

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Motto .....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Gambar.....	xii
DaftarTabel .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv
Abstract .....	xvi

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	10
C. Tujuan Peneliti.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Penegasan Istilah .....	12
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	15

### **BAB II : KAJIAN TEORI**

A. Kajian Teori .....	18
1. Implementasi Teknologi Internet Banking.....	18
a. Implementasi Teknologi Internet Banking .....	18
b. Manfaat Internet Banking .....	20
c. Keuntungan Internet Banking .....	20
d. Kelemahan Internet Banking .....	21

e. Keamanan Internet Banking .....	21
f. Fitur Internet Banking .....	22
g. Risiko dan Upaya Meminimalisir Risiko dari Penggunaan Teknologi Internet Banking .....	23
h. Perkembangan Internet Banking di Indonesia .....	26
2. Loyalitas Nasabah .....	28
a. Loyalitas Nasabah.....	28
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	30
c. Mempertahankan Loyalitas Nasabah.....	31
d. Indikator Pengukur Loyalitas Nasabah .....	33
3. Bank Syariah Indonesia (BSI).....	34
a. Sejarah Bank Syariah Indonesia .....	34
b. Tujuan Merger .....	37
c. Produk, Jasa dan Layanan pada Bank Syariah Indonesia.....	40
B. Penelitian Terdahulu yang relevan .....	60
C. Kerangka Berfikir.....	63

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	64
B. Lokasi Penelitian .....	65
C. Kehadiran Penelitian .....	66
D. Data dan Sumber Data .....	67
E. Teknik Pengumpulan Data .....	68
F. Teknik Analisis Data .....	70
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	71

H. Tahap-Tahap Penelitian .....	72
---------------------------------	----

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Paparan Data .....	74
-----------------------	----

1. Fitur Teknologi Internet Banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center .....	74
---	----

2. Implementasi dari Penggunaan Fitur Teknologi Internet Banking dan Upaya Meminimalisir Risiko Penggunaan Teknologi Internet Banking untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center .....	87
---	----

B. Temuan Penelitian.....	100
---------------------------	-----

1. Fitur Teknologi Internet Banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center .....	100
---	-----

2. Implementasi dari Penggunaan Fitur Teknologi Internet Banking dan Upaya Meminimalisir Risiko Penggunaan Teknologi Internet Banking untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center .....	103
---	-----

#### **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Fitur Teknologi Internet Banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center .....	107
---	-----

B. Implementasi dari Penggunaan Fitur Teknologi Internet Banking dan Upaya Meminimalisir Risiko Penggunaan Teknologi Internet Banking untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center .....	115
---	-----

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 113

B. Saran ..... 115

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**