

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Pembatasan Masalah	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Penegasan Istilah.....	12
G. Identifikasi Masalah	15
H. Sistematika Penulisan Skripsi	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19

A. Landasan Teori.....	19
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Konseptual.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Kehadiran Peneliti.....	44
D. Data dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Analisis Data.....	50
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	53
H. Tahap-tahap Penelitian.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	56
A. Gambaran Umum BRI dan BSI Kantor Cabang Bojonegoro	56
B. Temuan Penelitian	72
BAB V PEMBAHASAN	105
A. Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI) <i>Mobile Banking</i> KC Bojonegoro dan Bank Syariah Indonesia (BSI) <i>Mobile Banking</i> KC Bojonegoro.....	105
B. Analisis Penilaian Nasabah Terhadap Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Disediakan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bojonegoro dan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang	

Bojonegoro.....

115

BAB VI PENUTUP	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN	131
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	164