

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan Penguji.....	iv
Motto.....	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Batasan Masalah.....	8
E. Manfaat Penelitian	8

F. Penegasan Istilah.....	9
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teoritis.....	13
1. Perbankan Syariah.....	13
2. Strategi.....	18
3. Pelayanan.....	20
4. Kualitas Layanan.....	22
5. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	26
6. Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan	30
7. Keuntungan Bank Dengan Kualitas Pelayanan Baik	36
8. <i>Digital Banking</i> (Digitalisasi Bank)	38
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Kerangka Berpikir Teoritis	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Kehadiran Peneliti.....	52
C. Data dan Sumber Data	53
D. Teknik Pengumpulan Data.....	54
E. Teknik Analisis Data.....	56

F. Pengecekan Keabsahan Temuan	59
G. Tahap-Tahap Penelitian	62
BAB IV HASIL PENELITIAN	64
A. Paparan Data	64
1. Profil Lembaga	64
2. Visi dan Misi Bank Panin Dubai Syariah Malang.....	66
3. Struktur Organisasi Bank Panin Dubai Syariah Malang	67
4. Layanan <i>Digital Banking</i> pada Bank Panin Dubai Syariah Malang	69
B. Temuan Penelitian.....	74
1. Strategi Yang Digunakan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui <i>Digital Banking</i> di Bank Panin Dubai Syariah Malang	74
2. Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui <i>Digital Banking</i> di Bank Panin Dubai Syariah Malang	78
3. Solusi Yang Diterapkan Untuk Mengatasi Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui <i>Digital Banking</i> di Bank Panin Dubai Syariah Malang.....	81
BAB V PEMBAHASAN	87
A. Strategi Yang Digunakan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui <i>Digital Banking</i> di Bank Panin Dubai Syariah Malang	87
B. Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui <i>Digital Banking</i> di Bank Panin Dubai Syariah Malang	95

C. Solusi Yang Diterapkan Untuk Mengatasi Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui <i>Digital Banking</i> di Bank Panin Dubai Syariah Malang.....	99
BAB VI PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN