

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	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Batasan Masalah	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Penegasan Istilah	11
G. Sistematika Penulisan	13

BAB II KAJIAN TEORI

A. Tinjauan Umum Tentang Digital Banking	15
1. Pengertian Digital Banking	15
2. Perkembangan Digital Banking	16
3. Jenis-Jenis Digital Banking	20
B. Tinjauan Umum Tentang Mobile Banking	22
1. Pengertian Mobile Banking	22
2. Manfaat Penerapan Mobile Banking	26
C. Muamalat <i>Digital Islamic Network</i> (DIN)	27
D. Tinjauan Konsep Pelayanan	29
1. Pengertian Pelayanan Bank	29
2. Fungsi Layanan	32
3. Prinsip Layanan	33
4. Standar Pelayanan Publik	34
5. Pedoman Pelayanan Bank	38
E. Penelitian Terdahulu	43
F. Kerangka Teori	48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian	51
C. Kehadiran Peneliti	52
D. Data dan Sumber Data	53
E. Teknik Pengumpulan Data	54

F. Teknik Analisis Data	55
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	59
H. Tahap-Tahap Penelitian	61
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	63
B. Temuan Penelian	74
C. Analisis Data	111
BAB V PEMBAHASAN	
A. Implementasi Muamalat <i>Digital Islamic Network</i> (DIN) di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung	123
B. Peningkatan Pelayanan Jasa di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung	126
C. Kendala dalam Penggunaan Muamalat <i>Digital Islamic Network</i> (DIN) di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung	130
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	133
B. Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN-LAMPIRAN	142