

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul.....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Judul .....</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>Daftar Gambar .....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar lampiran.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Batasan Masalah .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Penegasan Istilah.....	9
G. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Strategi Ekspansi.....	12
B. Persaingan Bisnis .....	24
C. Penelitian Terdahulu .....	30

D. Kerangka Berpikir Teoritis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Jenis Penelitian .....	36
B. Pendekatan Penelitian .....	36
C. Lokasi Penelitian .....	37
D. Kehadiran Peneliti .....	38
E. Sumber Data dan Data .....	38
F. Teknik Pengumpulan Data .....	40
G. Teknik Analisis Data .....	43
H. Pengecekan Keabsahan Data .....	45
I. Tahap-Tahap Penelitian .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Paparan Data .....	48
B. Temuan penelitian .....	65
C. Analisis Data .....	70
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>76</b>
A. Strategi Ekspansi Bank Muamalat KC Malang Dalam Meningkatkan Kompetensi Menghadapi Persaingan Bisnis Perbankan .....	76
B. Kendala Yang Dihadapi Bank Muamalat KC Malang Dalam Mengimplementasikan Strategi Ekspansi .....	84
C. Upaya Bank Muamalat KC Malang Dalam Mengatasi Kendala Yang Dihadapi .....	86
D. Kemampuan Bersaing Bank Muamalat KC Malang Dalam Menghadapi Persaingan .....	89
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Jaringan Kerja Bank Muamalat.....	6
Tabel 4.1 Uji Triangulasi Sumber.....	71
Tabel 4.2 Uji Triangulasi Teori.....	73
Tabel 5.1 Jumlah Nasabah Bank Muamalat KC Malang Periode Tahun 2020- 2022.....	90

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir Teoritis.....	35
Gambar 4.1 Muamalat Direct.....	58
Gambar 4.2 Pengembangan Fitur M-DIN.....	60
Gambar 4.3 Inovasi Produk.....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	99
Lampiran 2 Dokumentasi.....	110
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	112
Lampiran 4 Lembar Kendali Bimbingan.....	113
Lampiran 5 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan.....	124
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	125