

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.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
Abstract	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Batasan Masalah.....	10
E. Manfaat Peneliti	11
F. Penegasan Istilah	12
G. Sistematika Penulisan.....	14

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Konsep Strategi Bank.....	17
B. Konsep Pelayanan Bank.....	23

C. Strategi Pelayanan	29
D. Mobile Banking.....	30
E. Mobile Banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network).....	35
F. Layanan Mobile Banking Muamalat DIN.....	36
G. PENELITIAN TERDAHULU	38

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Kehadiran Peneliti	48
C. Lokasi Penelitian	48
D. Data dan Sumber Data	49
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Teknik Pengesahan Temuan.....	52
G. Teknik Pengolahan Data	53
H. Teknik Analisis Data.....	55

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	56
B. Paparan Data	63
1. Paparan Data tentang Strategi Bank Dalam Mempromosikan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung	63
2. Paparan Data tentang Dampak Penerapan strategi Bank dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Dengan Layanan Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) Pada Bank Muamalat KCP Tulungagung	72
C. Analisis Data	75

BAB V : PEMBAHASAN

- A. Pembahasan tentang Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah dengan Layanan M-DIN (*Digital Islamic Network*) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

78

- B. Pembahasan tentang Dampak dari penerapan strategi yang dilakukan Bank dalam upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah dengan Layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat KCP Tulungagung

83

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan 86
- B. Saran..... 87

DAFTAR PUSTAKA 89

LAMPIRAN-LAMPIRAN