

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Batasan Masalah.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Penegasan Istilah.....	12
G. Sistematika Penulisan Skripsi	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Tinjauan Umum Sumber Daya Manusia, Kompetensi, Kualifikasi, Ketrampilan Non Teknis, dan Kualitas Layanan	17
B. Penelitian Terdahulu	37

BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Kehadiran Peneliti.....	45
D. Data dan Sumber Data.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Teknik Analisis Data.....	48
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	49
H. Tahap – Tahap Penelitian.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN	52
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	52
B. Temuan Penelitian.....	61
C. Analisis Penelitian.....	82
BAB V PEMBAHASAN.....	86
A. Peran Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Era Revolusi Digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto	86
B. Peran Kualifikasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Era Revolusi Digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto	92
C. Peran Keterampilan Non-teknis Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Era Revolusi Digital 5.0 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Suprpto	95
BAB VI PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	114