

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Kesediaan Publikasi.....	vi
Motto	viii
Persembahan	viii
Kata Pengantar	ixx
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel.....	xivv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak.....	xvii
Abstract.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Dan Pertanyaan Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Penegasan Istilah.....	12
BAB II KAJIAN TEORI	14
A. Kualitas Layanan Digital Perbankan.....	14
B. Teori Persepsi.....	17
C. Nasabah.....	22
D. Aplikasi BYOND BSI.....	25
E. Perbankan Syariah.....	25
F. Teori Kualitas Layanan Digital (E-S-QUAL).....	29

G. Penelitian Terdahulu	32
H. Kerangka Teoritik	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Rancangan Penelitian	44
B. Kehadiran Penelitian	45
C. Lokasi Penelitian	46
D. Data dan Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Analisis Data	49
G. Pengecekan Keabsahan Data	50
H. Tahapan Penelitian	52
BAB IV HASIL PENELITIAN	56
A. Gambaran Umum	56
B. Temuan penelitian	70
C. Hasil keabsahan data	90
BAB V PEMBAHASAN	96
A. Persepsi nasabah tentang kualitas layanan digital aplikasi BYOND pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman	96
B. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BYOND	105
BAB VI PENUTUP	115
A. KESIMPULAN	115
B. SARAN	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN-LAMPIRAN	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penggunaan Internet Diindonesia.....	6
Tabel 1. 2 Data Agama Di Indonesia	8
Tabel 4. 1 Triangulasi Sumber	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	43
Gambar 4. 1 Pendampingan <i>Customer Service</i> Ke Nasabah	72
Gambar 4. 2 Keluhan Nasabah Terhadap Byond.....	74
Gambar 4. 3 Nasabah Meminta Bantuan Pegawai.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara	131
Lampiran 2: Dokumentasi.....	134
Lampiran 3: Lembar Surat Izin Penelitian	146
Lampiran 4: Kartu Kendali Bimbingan Skripsi	147
Lampiran 5: Daftar Riwayat Hidup.....	149