

DAFTAR ISI

COVER DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Konsep <i>New Wave Marketing 4.0</i>	17
B. Perbankan	25
C. <i>Digital Banking</i>	31
D. Kualitas Layanan	38
E. <i>Penelitian Terdahulu</i>	45
F. Kerangka Berpikir	51

BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	53
B. Lokasi Penelitian	54
C. Kehadiran Peneliti	56
D. Data dan Sumber Data.....	57
E. Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN	62
A. Profil Lembaga	62
B. Paparan Data.....	79
C. Analisis Data	103
BAB V PEMBAHASAN	117
A. Pembahasan Tentang Penerapan Konsep <i>New Wave Marketing 4.0</i> dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Digital Banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Dharmahusada	117
B. Pembahasan Tentang Faktor Pendukung dan Penghambat secara Internal dan Eksternal pada Penerapan <i>New Wave Marketing 4.0</i> dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Digital Banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Dharmahusada	131
C. Pembahasan Tentang Dampak Penerapan <i>New Wave Marketing 4.0</i> dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Digital Banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Dharmahusada	142
BAB VI PENUTUP	154
A. Kesimpulan.....	154
B. Saran	156
DAFTAR PUSTAKA.....	158
LAMPIRAN-LAMPIRAN	163

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Utama pada <i>New Wave Marketing 4.0</i>	24
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia (Byond by BSI)	33
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	51
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia	64
Gambar 4.2 Kantor Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Dharmahusada	67
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Dharmahusada	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara.....	163
Lampiran 2: Transkrip Wawancara.....	169
Lampiran 3: Dokumentasi.....	188
Lampiran 4: Surat Izin Penelitian.....	190
Lampiran 5: Kartu Kendali Bimbingan.....	191
Lampiran 7: Pernyataan Keaslian Tulisan.....	198
Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup.....	199