

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematikan Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kualitas Layanan Elektronik	7
1. Pengertian Kualitas Layanan Elektronik	7
2. Jenis-Jenis Kualitas Layanan Elektronik.....	8
3. Dimensi Kualitas Layanan Elektronik.....	13
4. Prinsip Kualitas Layanan Elektronik.....	14
B. Peningkatan Jumlah Nasabah	14
1. Promosi.....	14
2. Keputusan Pembelian	15
3. Kepuasan Nasabah	17
C. Penelitian Terdahulu	25
D. Kerangka Berfikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	30
B. Setting Penelitian	30
C. Subyek Penelitian	30
D. Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Uji Keabsahan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian	34
1. Awal Terbentuknya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Kudus.....	34
2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia (BSI).....	34
3. BSI One Culture	35
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia.....	35
5. Fitur BSI Mobile	37
6. Tips Aman Menggunakan BSI Mobile.....	41
B. Deskripsi Data Penelitian.....	42
1. Data terkait Peningkatan Jumlah Nasabah pada Masa Pandemi Covid-19 di BSI KC. Kudus	42
2. Data terkait Nasabah yang Menggunakan Aplikasi Layanan Mobile Banking Sebagai Solusi Pembayaran Digital Di Masa Pandemi Covid-19	43
C. Analisis Data Penelitian.....	46
1. Analisis Peningkatan Jumlah Nasabah pada Masa Pandemi Covid-19 di BSI KC. Kudus.....	46
2. Analisis Nasabah yang Menggunakan Aplikasi Layanan Mobile Banking Sebagai Solusi Pembayaran Digital Di Masa Pandemi Covid-19.....	47

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Layanan Pembayaran Digital	8
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	25



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Keputusan Pembelian Layanan Elektronik	15
Gambar 2.2 Perilaku Konsumen Pasca Pembelian	17
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KC. Kudus A. Yani 2	36
Gambar 4.2 Fitur BSI Mobile.....	37
Gambar 4.4 Kesimpulan Dari Analisis Data Penelitian	49

