

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN UJIAN MUNAQOSAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
1. Pengertian Strategi.....	8
2. Strategi manajemen kualitas pelayanan	10
3. Strategi pemasaran.....	13
4. <i>Frontliner</i>	20
5. <i>Branchless banking</i>	24
6. <i>Additive models dan Transformasional models</i>	34
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Berfikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan.....	41
B. Setting Penelitian	42
C. Subjek Penelitian.....	42
D. Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Pengujian Keabsahan Data	45
G. Teknik Analisis Data.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian.....	49
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI).....	49
2. Sejarah BSI KCP Jepara Pemuda II.....	50
3. Letak Geografis BSI KCP Jepara Pemuda II	50
4. Visi, misi BSI KCP Jepara Pemuda II.....	50
5. Struktur Organisasi BSI KCP Jepara Pemuda II ..	51
6. Produk BSI KCP Jepara Pemuda II.....	52
B. Deskripsi Data Penelitian	59
1. Data penelitian strategi pelayanan dalam pengoptimalan branchless banking melalui additive model dan transformasional mode.....	59
2. Data penelitian strategi pemasaran dalam pengoptimalan branchless banking melauai additive model dan transformasional model dengan analisis SWOT.....	70
C. Analisis Data Penelitian	87
1. Analisis strategi pelayanan dalam pengoptimalan branchless banking melalui additive model dan transformasional model.....	87
2. Analisis strategi pemasaran dalam pengoptimalan branchless banking melalui additive model dan transformasional model dengan analisis SWOT.....	104

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	117
B. Saran	118

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN****DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 kekurangan dan kelebihan masing-masing model .. 32

Tabel 4.1 Matrik kualitatif SWOT Additive model dan transformasional model BSI KCP Jepara Pemuda II berdasarkan hasil wawancara, peneliti sajikan dibawah ini:..... 115



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: <i>Mobile share of total internet time</i>	1
Gambar 2.1 Struktur Layanan Jasa Perbankan	25
Gambar 4.1 Struktur organisasi BSI KCP Jepara pemuda II ..	51
Gambar 4.2 Pembukaan rekening melalui web form	95
Gambar 4.3 Setor, Tarik tunai, Pemindahan buku, Transfer .	101

