

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Definisi Istilah	13
F. Kajian Penelitian Terdahulu	14
BAB II KAJIAN TEORI	17

A. Perilaku Konsumen	17
B. Kepuasan Konsumen	22
C. BSI <i>Mobile</i>	30
D. Bank Syariah	34
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Kehadiran Peneliti.....	48
C. Lokasi Penelitian.....	50
D. Sumber Data.....	50
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	54
F. Analisis Data.....	58
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	60
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	61
BAB IV PAPARAN DATA, HASIL PENELITIAN DAN	
PEMBAHASAN.....	63
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
B. Paparan Data.....	69
C. Temuan Penelitian.....	80
D. Pembahasan.....	81
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
DAFTAR RUJUKAN	94
LAMPIRAN.....	98

RIWAYAT HIDUP	140
----------------------------	------------