

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAM JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Definisi Istilah	12
F. Kajian Penelitian Terdahulu	13
BAB II KAJIAN TEORI	21
A. <i>Digital Banking</i>	21
B. Kepuasan Nasabah	27
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36

B. Kehadiran Peneliti	36
C. Lokasi Penelitian	37
D. Sumber Data	38
E. Pengumpulan Data	38
F. Analisis Data	40
G. Keabsahan Data	42
H. Tahap-Tahap Penelitian	44
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	45
B. Paparan Data	55
C. Temuan Penelitian	74
D. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR RUJUKAN.....	89
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	94
RIWAYAT HIDUP.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	18
Tabel 4.1	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	3
Gambar 4.1	49
Gambar 4.2	50
Gambar 4.3	57
Gambar 4.4	58
Gambar 4.5	60

DAFTAR LAMPIRAN

Pernyataan Keaslian Tulisan	94
Instrument Penelitian	95
Hasil Wawancara.....	98
Hasil Observasi	104
Dokumentasi	106