

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Istilah.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
1. Pengertian pelayanan.....	11
2. Dasar-dasar pelayanan.....	12
3. Karakteristik jasa.....	14
4. Kualitas pelayanan.....	16
5. Proses layanan.....	20
6. Unsur-unsur tentang kualitas pelayanan.....	21
7. Elektronik banking.....	23
8. Keamanan transaksi <i>e-banking</i>	28
9. Keuntungan <i>e-banking</i>	29
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
B. Kehadiran Peneliti.....	32
C. Lokasi Penelitian.....	33

D. Sumber Data dan Teori Pengumpulan Data	33
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	34
F. Analisis Data.....	38
G. Pengecekan Keabsahan Data	40
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	41
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN	
.....	43
A. Gambaran Umum PT BPRS Bhakti Sumekar	43
B. Paparan Data.....	62
C. Temuan Penelitian.....	78
D. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR RUJUKAN	90
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	95
RIWAYAT HIDUP.....	115