DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TRANSLITERASI xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Kegunaan Hasil Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori 11
1. Kualitas Pelayanan 11
a). Pengertian Pelayanan 11
b). Dimensi Kualitas Pelayanan 15
c). Konsep Kualitas Pelayanan 16
2. Minat Pembeli 29
a). Perilaku Konsumen 29
b). Minat Pembeli 33
c). *E-money* 37
3. Perbankan 48
a). Pengertian Perbankan 48
b). Macam-macam Perbankan 50
c). Tugas Bank 50

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Penelitian Terdahulu 52
C. Kerangka Konseptual 55
D. Hipotesis 55

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 57
B. Waktu dan Tempat Penelitian 57
C. Variabel Penelitian 57
D. Populasi dan Sampel 59
E. Definisi Operasional 65
F. Data dan Sumber Data 68
G. Teknik Pengumpulan Data 70
H. Teknik Analisis Data 72

BAB IV HASIL PENELITIAN
A. Deskripsi Umum Obyek Penelitian 76
B. Visi, Misi dan Tujuan Bank Mandiri 83
1. Visi 83
2. Misi 83
3. Budaya TIPCE 83
C. Analisis Data 83

BAB V PEMBAHASAN
A. Bentuk Pelayanan di Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya 100
B. Mekanisme *E-money* di Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya 104
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli *E-money* di Bank Mandiri Cabang Jemursari 108

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V PENUTUP

A. Simpulan 113

B. Saran 115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id