

## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Intisari .....	xii
Abstract.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
1.6. Lingkup Penelitian.....	10
1.7. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
2.1. Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1. Pengertian Bank .....	12
2.1.2. Jenis-Jenis Bank .....	12
2.1.3. Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI).....	13
2.1.4. Kegiatan Usaha Bank .....	13
2.1.5. Nasabah Simpanan .....	14
2.1.6. Digital Banking .....	16
2.1.7. Pangsa pasar .....	18
2.1.8. Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.9. Model SERVQUAL.....	20

2.1.10. Konsep Strategi .....	21
2.1.11. Porter's Five Forces Analysis .....	22
2.1.12. Dynamic Capabilities .....	23
2.1.13. Ansoff Matrix .....	24
2.2. Penelitian Terdahulu .....	25
2.3. Kerangka Penelitian .....	28
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Desain Penelitian .....	29
3.2 Metoda Pengumpulan Data .....	30
3.2.1. Populasi dan Sampel .....	34
3.3 Instrumen Penelitian .....	34
3.3.1. Definisi Operasional .....	36
3.3.2. Pengujian Instrumen .....	38
3.3.2.1. Uji Validasi .....	38
3.3.2.2. Uji Reliabilitas .....	39
3.4 Metode Analisis Data .....	40
3.5 Profil Kasus .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
4.2 Analisis SERVQUAL (Service Quality) .....	46
4.3 Pembahasan .....	49
4.3.1. Analisis Lima Kekuatan Kompetitif Porter .....	49
4.3.1.1. Ancaman Pendetang Baru .....	49
4.3.1.2. Ancaman Produk Pengganti .....	51
4.3.1.3. Kekuatan Tawar Menawar Pembeli .....	53
4.3.1.4. Kekuatan Tawar Menawar Pemasok .....	54
4.3.1.5. Persaingan Pesaing Dalam Industri .....	55
4.3.2. Analisis Kemampuan Dinamis Perusahaan (Dynamic Capabilities) .....	56
4.3.2.1. Sumber Daya Manusia (SDM) .....	56
4.3.2.2. Jaringan Kerja .....	58
4.3.2.3. Teknologi .....	60
4.3.2.4. Sensing (Mendeteksi Peluang dan Ancaman) .....	62

4.3.2.5. Seizing (Menangkap Peluang) .....	64
4.3.2.6. Reconfiguring (Mengkonfigurasi Ulang) .....	66
4.3.3. Formulasi Ansoff Matrix .....	70
4.3.4. Tahapan Pengambilan Keputusan.....	72
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>76</b>
5.1 Simpulan .....	76
5.3 Keterbatasan.....	78
5.4 Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pangsa Pasar Tabungan 4 bank besar di Indonesia 2019-2023.....	4
Gambar 1.2 Pertumbuhan Tabungan 4 bank besar di Indonesia Tahun 2023 .....	5
Gambar 1.3 Pertumbuhan Tabungan 4 bank besar di Indonesia Tahun 2023 .....	6
Gambar 2.1 <i>Concept Mapping Five Forces Porter's</i> .....	22
Gambar 2.2 <i>Micro-Foundation of Dynamic Capabilities</i> .....	23
Gambar 2.3 <i>Ansoff Matrix</i> .....	24
Gambar 2.4. Kerangka Penelitian.....	28
Gambar 3.1 <i>Miles and Huberman's model</i> .....	40
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Bank XYZ.....	42
Gambar 4.1 Total Pendapatan dan Laba Bank KBMI 4.....	55
Gambar 4.2 Hasil Survei MRI Untuk Kategori <i>Mobile Banking</i> dan <i>Chatbot</i> Tahun 2024...	61
Gambar 4.3 Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan di Indonesia Tahun 2022.....	65
Gambar 4.4 Peta Komunikasi Internal Perusahaan.....	67
Gambar 4.5 Matriks Pertumbuhan Perusahaan.....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Tabungan 4 (Empat) Bank KBMI 4 2019-2023.....	4
Tabel 3.1 Persamaan dan Perbedaan Produk Tabungan Bank XYZ.....	43
Tabel 3.2 Pertumbuhan Nominal Tabungan Bank XYZ.....	44
Tabel 3.3 Proporsi Tabungan terhadap Total Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank XYZ.....	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.3 Deskripsi Data Kuesioner Kualitas Layanan Bank XYZ.....	46
Tabel 4.4 Jumlah Bank dan Jumlah Kantor Bank di Indonesia Tahun 2021 – 2023.....	51
Tabel 4.5 Data BI <i>Rate</i> 2021 – 2023.....	52
Tabel 4.6 Rekapitulasi Perdagangan Obligasi 2020 – 2023.....	52
Tabel 4.7 Total Perdagangan Saham Gabungan 2020 – 2023.....	52
Tabel 4.8 Suku Bunga Rata-rata DPK Bank Umum Tahun 2023.....	54
Tabel 4.9 Jumlah Pekerja Bank XYZ Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2023.....	57
Tabel 4.10 Jumlah Pekerja Bank XYZ Berdasarkan Usia Tahun 2023.....	57
Tabel 4.11 Data Jaringan <i>E-Channel</i> Bank XYZ Tahun 2021 – 2023.....	59
Tabel 4.12 Komposisi DPK Bank KBMI 4 Tahun 2023.....	63
Tabel 4.13. Hasil Deskripsi Pengumpulan Data Kuesioner, Wawancara dan Dokumentasi.....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	88
Lampiran 2. Hasil Cuplikan Wawancara.....	89