

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	111
1.3 Pertanyaan Penelitian	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	144
1.6 Lingkup Penelitian.....	155
1.7 Sistematika Penulisan.....	166
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Industri Perbankan Syariah.....	17
2.1.2 Teori Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty Theory</i>)	20

2.1.3 Teori Profitabilitas	21
2.1.4 Konsep <i>Dual Banking Leverage Model</i>	24
2.1.5 Dana Pihak Ketiga (DPK)	27
2.1.6 Konsep CASA (<i>Current Account Saving Account</i>)	28
2.1.6.1 Peran CASA Bagi Bank	29
2.1.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi CASA	30
2.1.6.3 Strategi Peningkatan CASA	31
2.1.7 Teori <i>Dynamic Capabilities</i>	32
2.1.8 Fishbone Diagram	35
2.1.9 Matriks <i>Internal-External</i> (IE)	377
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Kerangka Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Desain Penelitian	44
3.2 Metode Pengumpulan Data	45
3.2.1 Data Primer	45
3.2.2 Data Sekunder	47
3.3 Instrumen Penelitian	48
3.3.1 Kuesioner	48
3.3.2 Wawancara	50
3.3.3 Dokumentasi	51
3.4 Metode Analisis Data	52
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	52
3.4.2 Analisis Kualitatif	53

3.4.3 Fishbone Diagram	54
3.4.4 Matriks <i>Internal-External</i> (IE)	58
3.5 Profil Kasus	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Deskripsi Data	64
4.1.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	64
4.1.2 Uji Validitas.....	67
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	71
4.1.4 Statistik Deskriptif.....	72
4.1.5 Analisis Kualitatif.....	83
4.1.6 Analisis Kendala dalam Peningkatan CASA dengan Fishbone Diagram .	90
4.1.7 Matriks Internal-Eksternal (IE)	98
4.1.8 Analisis Frekuensi dan Persentase.....	107
4.1.9 Hasil Wawancara.....	110
4.1.10 Analisis Kemampuan Dinamis Perusahaan (<i>Dynamic Capabilities</i>)....	113
4.2 Pembahasan	123
4.2.1 Peran Kualitas Layanan Bank DKI Syariah terhadap Penghimpunan Dana CASA	123
4.2.2 Hambatan dalam Penggunaan Produk CASA Bank DKI Syariah dan Solusi Mengatasinya.....	12525
4.2.3 Strategi Solusi untuk Meningkatkan Dana CASA Bank DKI Syariah....	126
4.2.4 Peran CASA terhadap Profitabilitas Bank DKI Syariah	12828
BAB V SIMPULAN.....	132
5.1 Simpulan.....	13232



5.2 Implikasi	1344
5.3 Keterbatasan	134
5.4 Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined. 42