

## DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Lampiran .....	viii
Intisari .....	ix
Abstract .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Batasan Penelitian .....	5
1.7 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Keunggulan Bersaing .....	7
2.2 Perbankan Elektronik ( <i>Electronic Banking</i> ) .....	11
2.3 Rantai Nilai Perusahaan .....	13
2.4 Analisis Rantai Nilai Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing.....	18
2.4.1 <i>Internal Cost Analysis</i> .....	18
2.4.2 <i>Internal Differentiation Analysis</i> .....	19
2.3.3 <i>Vertical Linkage Analysis</i> .....	19
2.5 Pemetaan Persepsi .....	20
2.6 Variabel Pemetaan Persepsi .....	22

BAB III METODE PENELITIAN DAN RPOFIL PERUSAHAAN .....	27
3.1 Tempat Penelitian.....	27
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.2.1 Data Primer .....	27
3.2.1.1 Wawancara .....	27
3.2.1.2 Kuesioner .....	29
3.2.2 Data Sekunder .....	32
3.3 Teknik Analisis Data.....	32
3.3.1 Analisis Rantai Nilai .....	33
3.2.1 Analisis Pemetaan Persepsi.....	33
3.4 Profil Perusahaan .....	34
3.4.1 Sejarah Perusahaan .....	34
3.4.2 Layanan <i>E-banking</i> BNI .....	35
3.4.3 Struktur Organisasi BNI.....	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Analisis Rantai Nilai dalam Keunggulan Bersaing.....	39
4.2 Analisis Pemetaan Persepsi.....	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	67
5.1 Simpulan .....	67
5.2 Saran dan Rekomendasi .....	68

Daftar Pustaka

Lampiran