

## DAFTAR ISI

Lembar judul.....	i
Lembar pengesahan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak.....	xii
<i>Abstract</i> .....	xii
<b>BAB I Pendahuluan</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Lingkup Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II Landasan Teori</b> .....	13
2.1 Pengertian Perbankan.....	13

2.1.1 Jenis Bank dan Fungsi.....	15
2.1.2 Perbankan Syariah.....	16
2.2 Teori Manajemen Stratejik.....	18
2.3 Analisis Lingkungan Internal.....	20
2.3.1 Pendekatan berbasis sumber daya.....	20
2.3.2 Aktivitas Rantai Nilai.....	28
2.4 Keunggulan Bersaing berkelanjutan.....	32
2.5 Kajian Penelitian terdahulu.....	39
2.6 Kerangka Penelitian.....	41
<b>BAB III Metoda Penelitian.....</b>	<b>43</b>
3.1 Desain Penelitian.....	43
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.3 Instrumen Penelitian.....	46
3.4 Metoda Analisis Data.....	47
3.5 Profil PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.....	47
3.5.1 Sejarah Perusahaan.....	47
3.5.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	50
3.5.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	51
3.5.4 Produk Perusahaan.....	51
<b>BAB IV Hasil Penelitian.....</b>	<b>55</b>
4.1 Identifikasi Sumber Daya dan Kapabilitas.....	55
4.1.1 Tangible Resources.....	55
4.1.2 Intangible Resources.....	60

4.1.3 Capabilities.....	66
4.2 Analisis Pendekatan Berbasis Sumber daya.....	69
4.2.1 Fitur Teknologi e-mobile Banking.....	70
4.2.2 <i>Brand Name</i> dan Values.....	73
4.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	76
4.2.4 Alliansi – Co partner.....	77
4.2.5 Loyalitas Karyawan.....	79
4.2.6 <i>Specialized Know How</i> .....	80
4.2.7 Struktur organisasi.....	82
4.3 Analisis Keunggulan Bersaing Berkelanjutan.....	84
<b>BAB V Simpulan</b> .....	90
5.1 Simpulan Penelitian.....	90
5.2 Implikasi Penelitian.....	91
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	92
5.4 Saran Penelitian.....	92
Daftar Pustaka.....	94
Lampiran.....	96