

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	ix
Daftar tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak.....	xv

BAB I : PENDAHULUAN

1. Latar belakang	1
2. Identifikasi Masalah.....	6
3. Fokus Penelitian	7
4. Tujuan Penelitian	7
5. Kegunaan Penelitian	7
6. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	8
7. Penegasan Istilah	8
8. Sistematika Penulisan Skripsi.....	10

BAB II : LANDASAN TEORI

1. Digitalisasi bank	12
2. <i>Electronic-Customer Relationship Management (E-CRM)</i>	15
3. Corporate Image	20
4. Promosi.....	23
5. Loyalitas Nasabah	25
6. Bank Syariah	28
7. Kajian Penelitian	34
8. Kerangka Konseptual	38
9. Hipotesis Penelitian.....	39

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
2. Populasi, Sampling dan Sampel.....	42
3. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	44
4. Teknik Pengumpulan dan Instrumen Penelitian	46
5. Analisis Data.....	49

BAB IV : HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi objek penelitian.....	57
2. Deskripsi Data.....	64
3. Deskripsi variabel data penelitian.....	67
4. Analisis Data.....	71

BAB V : PEMBAHASAN

1. Faktor digitalisasi berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas di BRI Syariah Tulungagung...90
2. Faktor E-CRM berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas di BRI Syariah Tulungagung...92
3. Faktor *Corporate Image* berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas di BRI Syariah Tulungagung.....94
4. Faktor promosi berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas di BRI Syariah Tulungagung...96
5. Faktor digitalisasi, E-CRM, *corporate image* dan promosi berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas di BRI Syariah Tulungagung 98

BAB V : PENUTUP

1. Kesimpulan 101
2. Saran 102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN