

**TRANSFORMASI DIGITALISASI DALAM MENCIPTAKAN
CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY DI
ERA DISTRUPSI EKONOMI**

TESIS



Oleh:

Jalilut Jabar

NIM: 1880508220011

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2024**

**TRANSFORMASI DIGITALISASI DALAM MENCIPTAKAN
CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY DI
ERA DISTRUPSI EKONOMI**

TESIS

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan menempuh
program Magister Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah
Tulungagung



Oleh:

Jalilut Jabar

NIM: 1880508220011

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul “PERAN DIGITALISASI DALAM MENCIPTAKAN CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA MASYARAKAT MUSLIM DI TULUNGAGUNG (STUDY KASUS E-WALLET) yang ditulis oleh Jalilut Jabar, NIM 1990508220011 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan :

Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Muhammad Aswad, M.A	14 Juni 2024	
Dr H. Mashudi. M.Pd.I.	19 / 6 '24	

PENGESAHAN

Tesis dengan judul “Transformasi Digitalisasi Dalam Menciptakan *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* di Era Distrupsi Ekonomi” yang ditulis oleh Jalilut Jabar NIM. 1880508220011, ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Rabu Tanggal 16 Oktober 2024 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji
Dr. Muhammad Aswad, M.A.
NIP. 197506142008011009

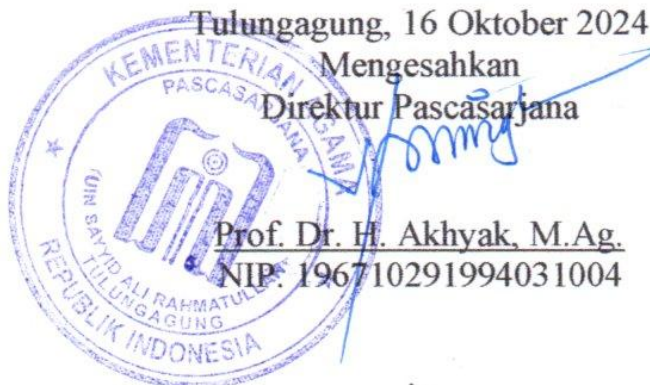
Sekretaris Penguji
Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.
NIP. 196901312001121003

Penguji I
Prof. Dr. H. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.
NIP. 197108072005011003

Penguji II
Dr. Qomarul Huda, M.Ag.
NIP. 197304142003121003

TANDA TANGAN

.....
.....
.....
.....



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Jalilut Jabar

NIM : 188050822011

Program : Ekonomi Syariah

Institusi : Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Tulungagung, 05 Juni 2024

Saya yang Menyatakan,

Materai



(Jalilut Jabar)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jalilut Jabar
NIM : 1880508220011
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Pasca Sarjana
Jenis Karya Ilmiah : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (Tesis) yang berjudul:

Transformasi Digitalisasi Dalam Menciptakan
Customer Satisfaction dan Customer Loyalty
Di Era Disrupsi Ekonomi

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 17 September 2025
Yang Menyatakan,



Jalilut Jabar