

ABSTRAK

Tesis dengan judul “**TRANSFORMASI DIGITALISASI DALAM MENCIPTAKAN *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* DI ERA DISTRUPSI EKONOMI**” ini ditulis oleh **Jalilut Jabar**, NIM. **1880508220011**, Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan Pembimbing **Dr. Muhammad Aswad, M.A. dan Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.**

Kata Kunci: Digitalisasi, *customer satisfaction*, *customer loyalty*

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi transformasi digitalisasi dalam menciptakan *customer satisfaction* dan *customer loyalty* di era distrupsi ekonomi. Dengan semakin berkembangnya teknologi digital, bisnis dan layanan di berbagai sektor mengalami transformasi signifikan, termasuk dalam konteks perkembangan teknologi pada bidang ekonomi memberikan dampak mobilitas individu yang mana individu mencari yang cepat hanya satu genggaman untuk membeli kebutuhan atau keinginan dengan koneksi internet untuk mengakses pada platform digital yang disediakan dari penyedia media jual beli.

Fokus penelitian ini ialah: 1) Bagaimana Transformasi Digitalisasi Dalam Menciptakan *Customer Satisfaction* Di Era Distrupsi Ekonomi?, 2) Bagaimana Transformasi Digitalisasi Dalam Meningkatkan *Customer Loyalty* Di Era Distrupsi Ekonomi?, 3) Bagaimana Hasil Yang Dicapai Terhadap Transformasi Digitalisasi Di Era Distrupsi Ekonomi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data penelitian yang digunakan menggunakan data primer dan sekunder. Data penelitian dikumpulkan dengan cara wawancara mendalam (*Indepth Interview*) yang dilakukan dengan 6 narasumber pengguna layanan platform digital (*E-Wallet*). Teknik analisis data yang digunakan ialah kondensasi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan. Pengecekan keabsahan penelitian melalui perpanjangan keikutsertaan, triangulasi dan pemeriksaan teman sejawat.

Hasil penelitian ini menunjukkan 4 faktor ialah: 1) kualitas produk, 2) kualitas pelayanan, 3) kemudahan, & 4) harga secara langsung berkontribusi dalam menciptakan *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. Adanya Digitalisasi berperan sangat besar untuk memenuhi kebutuhan maupun memudahkan aktivitas transaksi *online* atau bisnis pada masyarakat Muslim di Tulungagung seperti pembelian di *Platform E-Commerce*, penggunaan *platform* transportasi *online*, dan penjualan di *platform* media sosial yang mana bisa terhubung langsung dengan *platform* layanan *E-Wallet*. Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi melalui penggunaan *E-Wallet* telah memberikan dampak positif dalam menciptakan *customer satisfaction* dan meningkatkan *customer loyalty* dikalangan masyarakat muslim di Tulungagung.

ABSTRACT

*The thesis entitled “**DIGITALIZATION TRANSFORMATION IN CREATING CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY IN AN ERA OF ECONOMIC DISRUPTION**” was written by **Jalilut Jabar**, NIM. **1880508220011**, Postgraduate Islamic Economics Study Program, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung with Advisors **Dr. Muhammad Aswad, M.A. and Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.***

Keywords: Digitalization, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

This study aims to explore digitalization transformation in creating customer satisfaction and customer loyalty in an era of economic disruption. With the increasing development of digital technology, businesses and services in various sectors have undergone significant transformations, including in the context of technological developments in the economic sector, which have an impact on individual mobility where individuals seek fast, just one grip to buy needs or desires with an internet connection to access the digital platform provided by the media provider for buying and selling.

The focus of this study is: 1) What is Digitalization Transformation in Creating Customer Satisfaction in an era of economic disruption?, 2) What is Digitalization Transformation in Increasing Customer Loyalty in an era of economic disruption?, 3) What are the Results Achieved in Digitalization Transformation in an era of economic disruption. This study uses a qualitative approach with a case study research type. The research data sources used are primary and secondary data. Research data were collected through in-depth interviews (Indepth Interview) conducted with 6 informants who are users of digital platform services (E-Wallet). The data analysis techniques used are data condensation, data presentation, drawing conclusions. Checking the validity of the research through extended participation, triangulation and peer review.

The results of this study indicate 4 factors, namely: 1) product quality, 2) service quality, 3) convenience, & 4) price directly contribute to creating customer satisfaction and customer loyalty. The existence of digitalization plays a very large role in meeting the needs and facilitating online transaction activities or business in the Muslim community in Tulungagung such as purchases on the E-Commerce Platform, use of online transportation platforms, and sales on social media platforms which can be directly connected to the E-Wallet service platform. This study shows that digitalization through the use of E-Wallet has had a positive impact on creating customer satisfaction and increasing customer loyalty among the Muslim community in Tulungagung.