

DAFTAR ISI

HALAMAN LUAR	i
HALAMAN DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
LEMBAR KEASLIAN TULISAN	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penegasan Istilah	10
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Digitalisasi	13
1. Pengertian Digitalisasi	13
2. Tujuan Digitalisasi	24
B. Customer Satisfaction	32
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	32

2. Konseptualisasi Kepuasan Konsumen	35
C. Customer Loyalty	36
1. Pengertian <i>Customer loyalty</i>	36
2. karakteristik dari loyalitas konsumen yang perlu diketahui adalah sebagai berikut:	39
D. E-Wallet.....	43
Tabel 4.1.....	46
E. PENELITIAN TERDAHULU	47
F. KERANGKA KONSEPTUAL.....	51
BAB III	54
METODE PENELITIAN.....	54
A. Pendekatan Penelitian	54
B. Jenis Penelitian.....	55
C. Kehadiran Peneliti	56
D. Lokasi Penelitian.....	56
E. Sumber Data.....	57
G. Teknik Pengumpulan Data	58
H. Metode Dokumentasi.....	60
I. Teknik Analisis Data.....	60
J. Penarikan Kesimpulan	62
K. Pengecekan Keabsahan Penulisan.....	63
L. Sistematika Pembahasan.....	63
BAB IV	65
PAPARAN DATA DAN PENEMUAN PENELITIAN.....	65
A. Paparan Data.....	65
Tabel 4.2	67
B. Transformasi Digitalisasi dalam menciptakan <i>Customer Satisfaction</i> Di Era Distrupsi Ekonomi	72
C. Transformasi Digitalisasi dalam menciptakan <i>customer loyalty</i> Di Era Distrupsi Ekonomi	79
D. Hasil Yang Dicapai Terhadap Transformasi Digitalisasi Di Era Distrupsi Ekonomi.....	84
E. Temuan Penelitian	86

1. Transformasi Digitalisasi dalam menciptakan <i>Customer Satisfaction</i> Di Era Distrupsi Ekonomi	86
2. Transformasi Digitalisasi dalam meningkatkan <i>Customer loyalty</i> Di Era Distrupsi Ekonomi	89
3. Hasil Yang Dicapai Dari Transformasi Digitalisasi Di Era Distrupsi Ekonomi	90
BAB V.....	92
PEMBAHASAN	92
A. Transformasi Digitalisasi Dalam Menciptakan <i>Customer Satisfaction</i> Di Era Distrupsi Ekonomi	92
B. Transformasi Digitalisasi Untuk Meningkatkan <i>Customer Loyalty</i> Di Era Distrupsi Ekonomi	97
C. Hasil Yang Dicapai Terhadap Transformasi Digitalisasi Di Era Distrupsi Ekonomi.....	102
BAB VI	105
PENUTUP	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN	