

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.4 Asumsi - asumsi Penting	11
1.5 Outline Tesis.....	12
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	15
2.1 Telaah Pustaka.....	15
2.1.1 Teori Kepuasan Pelanggan	15
2.1.2 Teori Inovasi Teknologi.....	17
2.1.3 Teori Strategi Digital.....	20
2.1.4 Teori Layanan Berbasis Pelanggan	21
2.2 Kerangka Pikir Penelitian	22
2.3 Posisi Penelitian dibandingkan Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis dan Sumber Data	30
3.2 Teknik Penentuan Informan	32

3.3	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4	Instrumen Penelitian.....	36
3.5	Teknik Analisis.....	37
BAB IV ANALISIS DATA.....		40
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.2	Hasil Analisis.....	41
4.2.1	Kemudahan dan Kenyamanan Aplikasi BRImo dalam Transaksi Sehari-hari	42
4.2.2	Inovasi Fitur BRImo dalam Meningkatkan Pengalaman Pengguna	49
4.2.3	Responsivitas Layanan BRImo terhadap Preferensi Nasabah	56
4.2.4	Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan BRImo.....	62
4.3	Pembahasan	68
4.3.1	Kemudahan dan Kenyamanan Penggunaan BRImo dalam Transaksi Sehari-hari	69
4.3.2	Peran Inovasi Fitur dalam Meningkatkan Pengalaman Pengguna	72
4.3.3	Strategi Responsivitas BRI terhadap Preferensi Nasabah Digital	76
4.3.4	Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan BRImo.....	79
BAB V PENUTUP		82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Implikasi Manajerial.....	84
5.3	Implikasi Teoritis.....	86
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	87
5.5	Agenda Penelitian Yang Akan Datang.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....		92
LAMPIRAN.....		94