DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....
ABSTRAK .....
KATA PENGANTAR ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 16
1.2.1 Identifikasi Masalah 16
1.2.2 Rumusan Masalah 18
1.3 Tujuan Penelitian 18
1.4 Manfaat Penelitian 19
1.4.1 Manfaat Teoritis 19
1.4.2 Manfaat Praktis 19
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN
2.1 Kajian Pustaka 20
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen 20
2.1.1.1 Pengertian Manajemen 20
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen 21
2.1.1.3 Objek Kajian Manajemen 25
2.1.1.4 Bidang-Bidang Manajemen 30
2.1.2 Manajemen Pemasaran 37
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran 37
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran 39
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Pemasaran 41
2.1.2.4 Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran 42
2.1.2.5 Strategi Pemasaran 44
2.1.2.6 Digital Marketing 45
2.1.3 Variabel Diteliti 46
2.1.3.1 Customer Experience 46
2.1.3.2 Indikator Customer Experience 47
2.1.3.3 Faktor Customer Experience 49
2.1.4.1 Digital Literacy 51
2.1.4.2 Manfaat Digital Literacy 53
2.1.4.3 Indikator Digital Literacy 54
2.1.5.1 Keputusan Nasabah 57
2.1.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah 59
2.1.5.3 Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan Nasabah 60
2.1.5.4 Indikator Keputusan Nasabah 61
2.1.4 Penelitian Terdahulu Yang Relevan 62

2.2 Kerangka Pemikiran 64

2.2.1 Pengaruh Customer Experience Terhadap Keputusan Nasabah 64
2.2.2 Pengaruh Digital Literacy Terhadap Keputusan Nasabah 53
2.2.3 Pengaruh Customer Experience dan Digital Literacy Terhadap Keputusan Nasabah 53
2.3 Paradigma Penelitian 66
2.4 Hipotesis Penelitian 67

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Terdahulu 69
3.2 Definisi Operasional Variabel 70
3.2.1 Definisi Variabel 70
3.2.2 Operasional Variabel 72
3.3 Populasi dan Sampel 73
3.3.1 Populasi 73
3.3.2 Sampel 74
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 77
3.4.1 Sumber Data 77
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data 77
3.5 Teknik Analisis Data 79
3.5.1 Analisis Deskriptif 79
3.5.2 Analisis Verivikatif 81
3.5.2.1 Analisis Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Keputusan Nasabah dan Pengaruh Digital Literacy Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap 81
3.5.2.2 Analisis Pengaruh Customer Experience dan *Digital Litercy* Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap 85
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian 89
3.6.1 Tempat Penelitian 89
3.6.2 Waktu Penelitian 89

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 90
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 90
4.1.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegro Cilacap 90
4.1.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Diponegro Cilacap 91
4.1.1.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Diponegro Cilacap 92

4.1.1.4 Job Deskripsi Bank Syariah Indonesia KCP Diponegro Cilacap 93
4.1.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan dan Produk di Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap 99
4.1.2 Karakteristik Responden 102
4.1.3 Deskripsi Variabel Yang Diteliti 105
4.1.3.1 Deskripsi Variabel *Customer Experience* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap 107
4.1.3.2 Deskripsi Variabel *Digital Literacy* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap 120
4.1.3.3 Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap 133
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis 147
4.1.4.1 Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap 147
4.1.4.2 Pengaruh *Digital Literacy* Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap 157
4.1.4.3 Pengaruh *Customer Experience* dan *Digital Literacy* Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap 166
4.2 Pembahasan 178
4.2.1 Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap 179
4.2.2 Pengaruh *Digital Literacy* Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap 181
4.2.3 Pengaruh *Customer Experience* dan *Digital Literacy* Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap 183
BAB V SIMPULAN DAN SARAN
5.1 Simpulan 187
5.2 Saran 188
DAFTAR PUSTAKA xii
LAMPIRAN-LAMPIRAN 194