

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat bagi Kalangan Akademisi (Teoritis)	12
1.5.2 Manfaat bagi Kalangan Praktisi (Praktis)	13
1.6 Lingkup Penelitian	14
1.7 Sistematika Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Kajian Teoritis	16
2.1.1 Bank Digital di Indonesia.....	16
2.1.2 Inovasi Model Bisnis.....	27
2.1.3 Profil Pengalaman Pelanggan.....	40
2.1.4 Strategi Generik.....	47
2.1.5 Business Model Canvas.....	57
2.1.6 Business Model Canvas Triple Layered	70
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	75

2.3	Kerangka Penelitian	79
BAB III METODE PENELITIAN		82
3.1	Desain Penelitian.....	82
3.2	Metode Pengumpulan Data	85
3.2.1	Data Primer.....	85
3.3	Instrumen Penelitian	87
3.4	Teknik Penentuan Informan	94
3.5	Metoda Analisis Data	97
3.5.1	Analisis Keselarasan.....	97
3.5.2	Analisis Konten	98
3.6	Profil Kasus.....	100
3.6.1	Sejarah Perusahaan.....	100
3.6.2	Bisnis yang Dimiliki oleh Perusahaan.....	101
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		103
4.1	Analisis Profil Pengalaman Pelanggan Bank Digital A	103
4.1.1	Evaluasi Pengalaman Pelanggan	124
4.2	Analisis Orientasi Strategi Bank Digital A	138
4.2.1	Identifikasi Jenis Strategi yang Diterapkan.....	139
4.2.2	Identifikasi Strategi Bank Digital A Berdasarkan Teori Generic Strategy Porter (1980)	160
4.3	Penyelarasan Pengalaman Pelanggan Dan Orientasi Strategi Bank Digital A	163
4.4	Business Model Canvas – Triple Layered.....	229
4.4.1	Business Model Canvas Triple Layered – Economic Layer.....	231
4.4.2	Business Model Canvas Triple Layered – Social Value.....	246
4.4.3	Business Model Canvas Triple Layered – Environmental Layer.....	257
BAB V KESIMPULAN.....		265
5.1	Simpulan	265
5.2	Implikasi.....	286

5.3	Keterbatasan Penelitian	287
5.4	Saran.....	289
	DAFTAR PUSTAKA.....	293
	LAMPIRAN.....	298