

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Lingkup Penelitian .....	9
1.7. Sistemetika Penulisan .....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	11
2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1. Strategi Bersaing.....	11
2.1.2. Transformasi Digital .....	13
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	17
2.2.1. Pengaruh Strategi Bersaing terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.2. Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	18
2.2.3. Model Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN .....	21

3.1.	Desain Penelitian.....	21
3.2.	Metode Pengumpulan Data.....	21
3.3.	Populasi dan Sampel.....	21
3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	23
3.5.	Metode Analisis Data.....	25
3.5.1.	Uji Instrumen Penelitian .....	25
3.5.2.	Uji Hipotesis.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Pengumpulan Data .....	29
4.2	Profil responden .....	29
4.3	Pengujian Alat Ukur Penelitian .....	32
4.4.	Statistik Deskriptif.....	33
4.5	Uji Hipotesis .....	40
4.6.	Pembahasan.....	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		47
5.1.	Simpulan .....	47
5.2.	Implikasi .....	47
5.3.	Keterbatasan Penelitian .....	49
5.4.	Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA.....		52
LAMPIRAN .....		55

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Pengguna Livin & BRImo .....	3
Tabel 3. 1. Definisi Konseptual dan Operasional .....	25
Tabel 4. 1. Profil Responden .....	30
Tabel 4. 2. Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4. 3. Kategori dan Rumus Interval .....	34
Tabel 4. 4. Hasil Analisis Deskriptif .....	34
Tabel 4. 5. Variabel Strategi Bersaing .....	35
Tabel 4. 6. Variabel Transformasi Digital .....	37
Tabel 4. 7. Variabel Kepuasan Pelanggan .....	39
Tabel 4. 8. Hasil Regresi Sederhana Hipotesis 1 .....	41
Tabel 4. 9. Hasil Regresi Sederhana Hipotesis 2 .....	42
Tabel 4. 10. Hasil Uji Hipotesis.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Indeks Masyarakat Digital Indonesia 2024.....	1
Gambar 2. 1. Model Penelitian.....	20

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	55
Lampiran 2. Profil Responden.....	59
Lampiran 3. Proporsi Jawaban Kuesioner .....	60
Lampiran 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	62
Lampiran 5. Uji Reliabilitas .....	62
Lampiran 6. Hasil Model Regresi 1 .....	63
Lampiran 7. Hasil Model Regresi 2.....	64
Lampiran 8. Hasil Model Regresi.....	64