

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Tentang Perusahaan .....	1
1.1.2 Produk dan Fitur Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3 Identifikasi Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	12
2.1.1 Pemasaran .....	12
2.1.2 Pemasaran Digital.....	12
2.1.3 UTAUT ( <i>The Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology</i> )	13
2.1.4 Perespsi Konsumen.....	15
2.1.5 Penggunaan .....	21

2.1.6	Kepuasan Konsumen .....	21
2.1.7	Hubungan Antar Variabel Persepsi Konsumen dan Penggunaan Terhadap Kepuasan .....	22
2.2	Penelitian Terdahulu .....	24
2.2.1	Penelitian Terdahulu Skripsi .....	24
2.2.2	Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional .....	27
2.2.3	Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional.....	31
2.3	Kerangka Pemikiran .....	35
2.4	Hipotesis Penelitian .....	36
2.5	Ruang Lingkup Penelitian Penelitian .....	36
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	38
3.2.	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	38
3.2.1.	Operasional Variabel .....	38
3.2.2.	Skala Pengukuran .....	40
3.3.	Tahapan Penelitian.....	42
3.4.	Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	43
3.4.3	Teknik Sampling .....	44
3.5.	Pengumpulan Data.....	44
3.5.1	Jenis Data.....	44
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
3.6.1	Uji Validitas .....	45
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.7.	Teknik Analisis Data .....	47
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.2	Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval .....	50
3.7.3	Uji Hipotesis .....	50

3.7.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	51
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	54
4.2 Karakteristik Responden .....	54
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata Per Bulan.....	57
4.3 Hasil Penelitian.....	57
4.3.1 Uji Validitas .....	57
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.3.3 Analisis Data Deskriptif.....	60
4.3.4 Uji Asumsi Klasik .....	65
4.3.5 Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval.....	69
4.3.6 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	69
4.4 Pembahasan .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran .....	82
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	82
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	83
 DAFTAR PUSTAKA .....	 84
LAMPIRAN .....	86