

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Gopay	1
1.1.2 OVO.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	14
2.1.1 Mobile Payment.....	14
2.1.2 Go-Pay dan OVO	14
2.2 Kepuasan Konsumen	15
2.2.1 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	15

2.2.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	16
2.3	E-Service Quality.....	18
2.3.1	Dimensi-dimensi <i>E-service quality</i>	19
2.4	Penelitian Terdahulu	22
2.5	Kerangka Pemikiran.....	29
2.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
3.1	Jenis Penelitian	31
3.2	Variabel Penelitian.....	32
3.2.1	Variabel Independen.....	32
3.2.2	Operasional Variabel.....	32
3.3	Skala Pengukuran	33
3.4	Tahapan Penelitian.....	34
3.5	Populasi dan Sampel	36
3.5.1	Populasi	36
3.5.2	Sampel	36
3.7	Sumber Data	38
3.7.1	Data Primer	38
3.7.2	Data Sekunder	39
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.8.1	Kuesioner	39
3.8.2	Dokumentasi	39
3.9	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	39
3.8.1	Uji Validitas.....	40
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	42
3.10	Teknik Analisis Data.....	43
3.10.1	Analisis Dekriptif.....	44

3.10.2	Indeks Kepuasan Pelanggan	44
3.10.3	Uji Beda.....	45
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Karakteristik Responden	46
4.1.1	Karakteristik Pengguna GOPAY.....	46
4.1.2	Karakteristik Pengguna OVO.....	50
4.2	Hasil Penelitian	53
4.2.1	Analisis Deskriptif	53
4.2.1.1	Tanggapan Responden Pengguna GOPAY	53
4.2.1.2	Tanggapan Responden Pengguna OVO.....	57
4.3	Hasil Penelitian	61
BAB V	64
KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68
Lampiran 1:	Kuesioner Penelitian (OVO).....	68
Lampiran 2:	Kuesioner Penelitian (Gopay).....	72
Lampiran 3 :	Data responden Gopay	75
Lampiran 4 :	Data Responden OVO	76
Lampiran 5 :	Tingkat kepuasan Gopay	77
Lampiran 6 :	Tingkat Kepuasan OVO.....	78
Lampiran 7 :	Perbedaan tingkat kepuasan pengguna OVO dan Gopay	78