

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian.....	10
1.3    Perumusan Masalah .....	24
1.4    Pertanyaan Penelitian .....	25
1.5    Tujuan Penelitian .....	25
1.6    Manfaat Penelitian .....	25
1.7    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	26
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>29</b>
2.1    Teori dan Penelitian Terdahulu.....	29
2.1.1    Pemasaran .....	29
2.1.2    Perilaku Konsumen.....	30
2.1.3 <i>Financial Technology (Fintech)</i> .....	32
2.1.4 <i>Mobile Payment</i> .....	34
2.1.5 <i>Digital Wallet</i> .....	35
2.1.6    Pengalaman Pengguna ( <i>User Experience</i> ).....	36

2.1.7	<i>User experience Metrics</i> .....	37
2.1.8	<i>Heart Metrics</i> .....	38
2.1.9	Penelitian Terdahulu .....	40
2.2	Kerangka Pemikiran .....	45
2.3	Hipotesis Penelitian .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>49</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	49
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	50
3.2.1	Operasionalisasi Variabel .....	50
3.2.2	Skala Penelitian dan Pengukuran .....	55
3.3	Tahapan Penelitian .....	56
3.4	Populasi dan Sampel .....	57
3.4.1	Populasi Penelitian .....	57
3.4.2	Sampel Penelitian .....	57
3.5	Pengumpulan Data dan sumber Data .....	59
3.5.1	Data Primer .....	59
3.5.2	Data Sekunder .....	60
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas .....	60
3.6.1	Uji Validitas .....	61
3.6.2	Hasil Uji Validitas .....	62
3.6.3	Uji Reliabilitas.....	64
3.6.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	65
3.7	Teknik Analisis Data.....	65
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	66
3.7.2	Uji Kruskal Wallis .....	67
3.7.3	Uji Mann-Whitney U .....	69
3.7.4	Uji Hipotesis.....	70

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	71
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	74
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	75
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Volume Transaksi Menggunakan <i>Digital Wallet</i> Selama Sebulan.....	76
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Mulai Menggunakan <i>Digital Wallet</i> .....	77
4.2 Hasil Penelitian .....	78
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	78
4.2.2 Uji Normalitas .....	91
4.2.3 Penilaian Rata-rata <i>User Experience</i> Antara Aplikasi <i>Digital Wallet</i> .....	94
4.2.4 Uji Beda Sub-Variabel <i>Happiness Digital Wallet</i> .....	96
4.2.5 Uji Beda Sub-Variabel <i>Engagement Digital Wallet</i> .....	98
4.2.6 Uji Beda Sub-Variabel <i>Adoption Digital Wallet</i> .....	101
4.2.7 Uji Beda Sub-Variabel <i>Retention Digital Wallet</i> .....	104
4.2.8 Uji Beda Sub-Variabel <i>Task Success Digital Wallet</i> .....	106
4.2.9 Uji Beda Variabel <i>User Experience</i> .....	109
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	111
4.3.1 Pembahasan Hipotesis Kesatu.....	111
4.3.2 Pembahasan Hipotesis Kedua .....	113
4.3.3 Pembahasan Hipotesis Ketiga .....	114
4.3.4 Pembahasan Hipotesis Keempat .....	114
4.3.5 Pembahasan Hipotesis kelima.....	115
4.3.6 Pembahasan Hipotesis keenam .....	116

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>117</b>
5.1    Kesimpulan.....	117
5.2    Saran.....	118
5.2.1    Saran Akademis.....	118
5.2.2    Saran Praktis.....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>120</b>
<b>Lampiran I Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>126</b>
<b>Lampiran 2 Hasil Pengisian Kuesioner Oleh Responden.....</b>	<b>137</b>
<b>Lampiran 3 Output SPSS.....</b>	<b>140</b>
<b>Lampiran 4 Tabel <i>Chi-Square</i>.....</b>	<b>176</b>