

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR .....	i
HALAMAN JUDUL DALAM .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	x
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	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
1.2. Latar Belakang Penelitian .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	15
1.4. Tujuan Penelitian .....	15
1.5. Kegunaan Penelitian .....	15
1.5.1. Kegunaan Teoritis .....	15
1.5.2. Kegunaan Praktis .....	15
1.6 Waktu dan Periode Penelitian .....	15
1.7. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	17
2.1.1 Pemasaran.....	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	17
2.1.3 <i>Financial Technology (Fintech)</i> .....	17
2.1.4 <i>E-Service Quality</i> .....	18
2.1.5 Minat Beli Ulang.....	19

2.1.6 Keterkaitan Antara Teori <i>E-Service Quality</i> dengan Minat Beli Ulang ..	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Penelitian .....	36
2.4 Hipotesis Penelitian .....	37
2.5 Ruang Lingkup .....	37
<b>BAB III METODE 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 .....	41
3.3 Tahapan Penelitian.....	42
3.4 Populasi dan Sampel.....	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel .....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.6.1 Uji Validitas .....	44
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	46
3.7 Teknik Analisis Data .....	48
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	48
3.7.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	50
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	50
3.7.4 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	52
3.7.5 Uji Hipotesis .....	52
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi.....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	55
4.2 Karakteristik Responden.....	55
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	57
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	58

4.3 Hasil Penelitian .....	59
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	59
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel E-Service Quality (X).....	59
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Minat Beli Ulang (Y).....	65
4.4 Method Sucessive Interval (MSI) .....	69
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	69
4.5.1 Uji Normalitas Grafik.....	69
4.5.2 Uji Normalitas Statistik.....	70
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.6 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	72
4.7 Uji Hipotesis.....	73
4.7.1 Uji T.....	74
4.7.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	75
4.8 Analisis Hasil dan Pembahasan.....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran.....	78
5.2.1 Saran bagi perusahaan .....	79
5.2.2 Saran bagi peneliti selanjutnya .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>