

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 1 |
| 1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan | 2 |
| 1.2. Latar Belakang Penelitian..... | 2 |
| 1.3 Identifikasi Masalah | 13 |
| 1.4 Kegunaan penelitian | 14 |
| 1.4.1 Kegunaan teoritis | 14 |
| 1.4.2 Aspek praktis | 14 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 14 |
| 1.6. Sistematika Penulisan..... | 14 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 16 |
| 2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian | 16 |
| 2.1.1 Marketing..... | 16 |
| 2.1.2. Electronic Wallet (e-wallet)..... | 16 |
| 2.1.3. E-Service Quality..... | 17 |
| 2.1.4. Customer Satisfaction..... | 20 |
| 2.1.5 Hubungan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction..... | 22 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu..... | 23 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 32 |
| 2.4. Hipotesis Penelitian | 33 |
| 2.5. Ruang Lingkup Penelitian | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| 3.1. Jenis Penelitian | 35 |
| 3.2. Operasionalisasi Variabel & Skala Pengukuran..... | 35 |
| 3.2.1. Variabel Operasional | 35 |
| 3.2.2. Skala Pengukuran | 39 |
| 3.3. Populasi dan Sampel..... | 40 |
| 3.3.1. Populasi | 40 |
| 3.3.2. Sampel | 40 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 42 |
| 3.5.1. Uji Validitas..... | 42 |
| 3.5.2. Uji Reliabilitas | 44 |
| 3.6. Teknik Analisis Data | 45 |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif | 45 |
| 3.6.2 Metode Suksesif Interval (MSI) | 47 |
| 3.6.3. Uji Asumsi Klasik | 48 |
| 3.6.4 Pengujian Hipotesis | 49 |
| 3.6.5. Koefisien Determinasi | 50 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 52 |
| 4.1 Pengumpulan Data..... | 52 |
| 4.2. Karakteristik Responden..... | 52 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 52 |
| 4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 53 |
| 4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 54 |
| 4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 54 |
| 4.3. Hasil Penelitian..... | 55 |
| 4.3.1. Analisis Deskriptif | 55 |
| 4.3.2 Uji Normalitas | 75 |
| 4.3.3 Uji Linieritas | 76 |
| 4.3.4 Uji Heteroskedastisitas | 77 |

| | |
|---|-----------|
| 4.3.6. Pengujian Hipotesis | 78 |
| 4.3.7. Koefisien Determinasi | 80 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 81 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 84 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 84 |
| 5.2 Saran | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |
| LAMPIRAN..... | 89 |