

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 ShopeePay	1
1.1.2 GoPay	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Aspek Akademis	7
1.5.2 Aspek Praktis	7
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	7
BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN	9
2.1 Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Manajemen.....	9
2.1.2 Pemasaran	11
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.4 Kualitas Layanan.....	15
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.6 Dompot Digital.....	19
2.1.7 Model Kano.....	22
2.2 Kerangka Pemikiran	35

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Operasional Variabel.....	39
3.2.1 Operasional Variabel.....	39
3.2.2 Skala Pengukuran.....	40
3.3 Tahapan Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel.....	44
3.5 Pengumpulan Data	46
3.5.1 Pengumpulan Data	46
3.5.2 Sumber Data.....	46
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1 Uji Validitas	47
3.6.2 Uji Reliabilitas	49
3.7 Teknik Analisis Data	50
3.7.1 Analisis Deskriptif	50
3.7.2 Model Kano.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Karakteristik Responden	57
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili.....	59
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Dompot Digital Yang Digunakan	60
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Dompot	
Digital	60
4.2 Hasil Penelitian.....	61
4.2.1 Analisis Deskriptif	61
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
4.3.1 Model Kano.....	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91