

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Aspek Teoritis.....	10
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Manajemen.....	13
2.1.2 Manajemen Pelayanan	13
2.1.3 Financial Technology	13
2.1.4 <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	15
2.1.5 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Layanan Elektronik).....	16
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.7 Perilaku Investasi Generasi Milenial dalam Era Digital	18
2.1.8 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Kerangka Pemikiran	29
2.3 Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32

3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Operasional Variabel	33
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	39
3.4 Pengumpulan Data dan Sumber Data	41
3.4.1 Data Primer	41
3.4.2 Data Sekunder	42
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.5.1 Uji Validitas	42
3.5.2 Uji Reliabilitas	45
3.6 Teknik Analisis Data	46
3.6.1 Analisis Deskriptif	46
3.6.2 Importance-Performance Analysis (IPA).....	47
3.6.3 <i>Gap Analysis</i> (Analisis kesenjangan).....	50
3.6.4 Uji kesesuaian Coehn's cappa	51
BAB IV PEMBAHASAN.....	53
4.1 Karakteristik Responden	53
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.1.3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	54
4.1.4 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	55
4.2 Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Analisis Deskriptif	56
4.2.2 Gap Analisis <i>E-Service Quality</i> Aplikasi Ajaib	67
4.2.3 Analisis Importance Perfomance Analysis	70
4.2.4 Uji Cohens Cappa	77
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
4.4 Hipotesis Penelitian.....	83
4.5 Implikasi Manajerial.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87

5.2 Saran.....	88
4.5.1 Saran bagi Perusahaan	88
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA	90
DAFTAR LAMPIRAN.....	96