

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERSYARATAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	20
2.1 Landasan Teori.....	20
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	20
2.1.2 Dompet Digital (<i>E-Wallet</i>).....	22
2.1.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	23
2.1.4 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	25
2.1.5 Keamanan (<i>Security</i>).....	26
2.1.6 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satatisfaction</i>)	28
2.1.7 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	29
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	31
2.2.1 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. 31	
2.2.2 Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32

2.2.3 Hubungan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.2.4 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .	34
2.2.5 Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.2.6 Hubungan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.2.7 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap loyalitas Pelanggan	37
2.3 Penelitian Terdahulu.....	38
2.4 Kerangka Penelitian.....	43
2.5 Hipotesis Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	45
3.1.1 Variabel Penelitian.....	45
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	46
3.2 Populasi dan Sampel.....	48
3.2.1 Populasi.....	48
3.2.2 Sampel.....	49
3.3 Jenis dan Sumber Data	50
3.3.1 Data Primer	50
3.3.2 Data Sekunder	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5 Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	58
4.2 Gambaran Responden Penelitian	59
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.2.3 Responden Berdasarkan Profesi	60
4.2.4 Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	61
4.2.5 Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi dalam Sebulan	62
4.3 Analisis Deskriptif.....	62

4.3.1 Analisis Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	63
4.3.2 Analisis Jawaban Responden Terhadap Kepercayaan.....	64
4.3.3 Analisis Jawaban Responden Terhadap Keamanan	65
4.3.4 Analisis Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
4.3.5 Analisis Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.	66
4.4 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	67
4.4.1 Uji CFA Konstruk Eksogen	68
4.4.2 Uji CFA Konstruk Endogen.....	70
4.5 Analisis Full Model SEM	72
4.6 Asumsi SEM	74
4.6.1 Evaluasi Terpenuhi Asumsi Normalitas Data	74
4.6.2 Evaluasi Outlier	75
4.6.3 Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas.....	78
4.6.4 Evaluasi atas Nilai Residual	79
4.7 Reliabilitas dan Varian Ekstrak.....	79
4.8 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	81
4.9 Pengujian Hipotesis	83
4.10 Pembahasan Hipotesis	84
4.10.1 Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan...	84
4.10.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	85
4.10.3 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan	86
4.10.4 Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas Pelanggan....	86
4.10.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	87
4.10.6 Pengaruh Keamanan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	88
4.10.7 Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	89
BAB V PENUTUP	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Implikasi Manajerial.....	92
5.3 Implikasi Teoritis	95

5.4 Keterbatasan Penelitian	97
5.5 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	103
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 2: Tabulasi Data Kuesioner.....	110
Lampiran 3: Hasil Olah Data AMOS	115

