

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
A. Latar Belakang Teori.....	15
1. Deskripsi Konseptual.....	15
2. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	28
B. Kerangka Teoritis dan Hipotesis .....	51
1. Kerangka Teoritik.....	51
2. Perumusan Hipotesis.....	56
BAB III .....	57
METODE PENELITIAN.....	57

A.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	57
1.	Tempat Penelitian .....	57
2.	Waktu Penelitian.....	57
B.	Pendekatan Penelitian.....	58
1.	Metode .....	58
2.	Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	58
C.	Populasi dan Sampel .....	59
1.	Populasi.....	59
2.	Sampel .....	59
D.	Penyusunan Instrumen .....	61
1.	Variabel Dependen (Variabel Z).....	61
2.	Variabel Independen (Variabel X).....	62
3.	Variabel Intervening (Variabel Y).....	64
4.	Teknik Pengukuran Data .....	67
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	67
F.	Teknik Analisis Data.....	68
1.	Analisis Deskriptif .....	68
2.	Uji Validitas .....	68
3.	Uji Reliabilitas .....	70
4.	Uji Hipotesis .....	71
5.	Pilot Study.....	75
BAB IV .....		86
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		86
A.	Deskripsi Data .....	86
1.	Profil Responden.....	86
2.	Analisis Deskriptif .....	89
3.	<i>Exploratory Factor Analysis</i> .....	96
4.	Uji <i>Confirmatory Factor Analisis</i> (CFA).....	103
5.	Fit Model.....	106

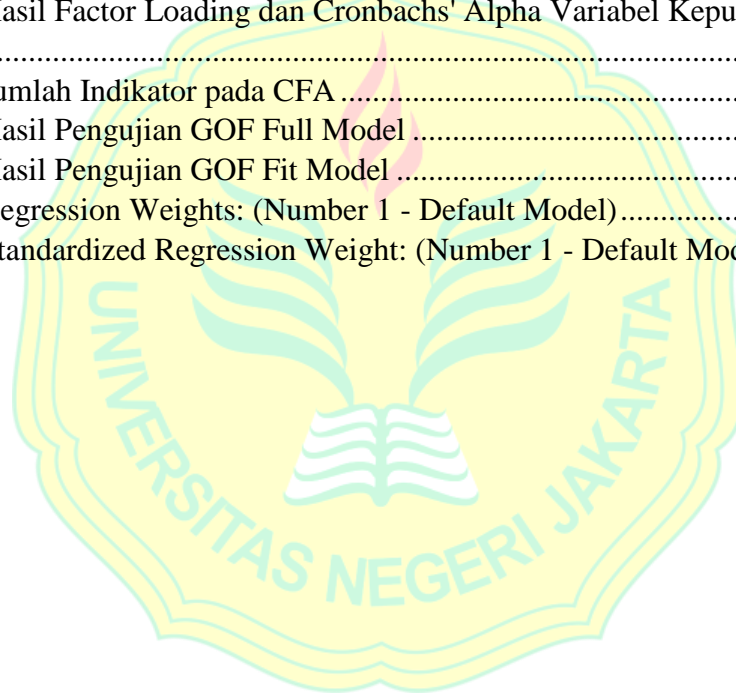
6.	Pengujian Hipotesis .....	107
B.	Pembahasan .....	110
1.	Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan .....	110
2.	Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan.....	112
3.	Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	113
BAB V	.....	115
PENUTUP	.....	115
A.	Kesimpulan.....	115
B.	Implikasi .....	116
1.	Variabel Kualitas Pelayanan.....	116
2.	Variabel Kepercayaan.....	117
3.	Variabel Kepuasan Pelanggan .....	117
C.	Keterbatasan Pelenitian .....	117
D.	Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	118
DAFTAR PUSTAKA	.....	121
LAMPIRAN	.....	125
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	.....	161



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kendala yang Dihadapi Pengguna Gopay .....	10
Tabel 2. 1 Data kendala yang dihadapi pengguna Gopay .....	36
Tabel 2. 2 persamaan dan perbandingan jurnal .....	38
Tabel 3. 1 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 3. 2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 3. 3 Indikator Kepercayaan .....	64
Tabel 3. 4 Oprasional Indikator Variabel .....	65
<i>Tabel 3. 5 skala penilaian instrumen .....</i>	<i>67</i>
<i>Tabel 3. 6 nilai loading significant EFA berdasarkan jumlah sample .....</i>	<i>69</i>
<i>Tabel 3. 7 goodness of fit indices .....</i>	<i>75</i>
<i>Tabel 3. 8 Jenis Kelamin Pengguna Gopay .....</i>	<i>75</i>
<i>Tabel 3. 9 Usia Pengguna Gopay .....</i>	<i>76</i>
<i>Tabel 3. 10 Prodi Pengguna Gopay .....</i>	<i>77</i>
<i>Tabel 3. 11 Hasil MSA dan Bartlett's Kualitas Pelayanan .....</i>	<i>78</i>
<i>Tabel 3. 12 Hasil Eigenvalues Kualitas Pelayanan .....</i>	<i>79</i>
<i>Tabel 3. 13 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kualitas Pelayanan .....</i>	<i>80</i>
<i>Tabel 3. 14 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kepercayaan .....</i>	<i>81</i>
<i>Tabel 3. 15 Hasil Eigenvalues Variabel Kepercayaan .....</i>	<i>81</i>
<i>Tabel 3. 16 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kepercayaan .....</i>	<i>82</i>
<i>Tabel 3. 17 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kepuasan Pelanggan .....</i>	<i>83</i>
<i>Tabel 3. 18 Hasil Eigenvalues Variabel Kepuasan Pelanggan .....</i>	<i>84</i>
<i>Tabel 3. 19 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Variabel Kepuasan Pelanggan .....</i>	<i>84</i>
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Pengguna Gopay .....	86
Tabel 4. 2 Usia Pengguna Gopay .....	87
Tabel 4. 3 Prodi Pengguna Gopay .....	88
Tabel 4. 4 Statistika Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	91
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan ...	91
Tabel 4. 6 Statistika Deskriptif Variabel Kepercayaan .....	93
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan .....	93

Tabel 4. 8 Statistika Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	95
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	95
Tabel 4. 10 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Pelayanan .....	96
Tabel 4. 11 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Pelayanan .....	97
Tabel 4. 12 Hasil Factor Loading dan Cronbach' Alpha Variabel Kualitas Pelayanan .....	98
Tabel 4. 13 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kepercayaan.....	99
Tabel 4. 14 Hasil Eigenvalues Variabel Kepercayaan .....	99
Tabel 4. 15 Hasil Factor Loading dan Cronbach' Alpha Variabel Kepercayaan .....	100
Tabel 4. 16 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kepuasan Pelanggan .....	101
Tabel 4. 17 Hasil Eigenvalues Variabel Kepuasan Pelanggan .....	102
Tabel 4. 18 Hasil Factor Loading dan Cronbachs' Alpha Variabel Kepuasan Pelanggan .....	102
Tabel 4. 19 Jumlah Indikator pada CFA .....	104
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian GOF Full Model .....	105
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian GOF Fit Model .....	107
Tabel 4. 22 Regression Weights: (Number 1 - Default Model).....	108
Tabel 4. 23 Standardized Regression Weight: (Number 1 - Default Model).....	109



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Volume dan Nilai Transaksi Uang Elektronik .....	2
Gambar 1. 2 data ipsos .....	5
Gambar 1. 3 data ipsos .....	6
Gambar 1. 4 Hasil Survey Awal Pengguna Gopay pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.....	10
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	55
Gambar 3. 1 Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	59
Gambar 3. 2 Grafik Jenis Kelamin Pengguna Gopay . <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 3. 3 Grafik Usia Pengguna Gopay..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 3. 4 Grafik Prodi Pengguna Gopay .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 1 Grafik Jenis Kelamin Pengguna Gopay . <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4. 2 Grafik Usia Pengguna Gopay..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4. 3 Grafik Prodi Pengguna Gopay .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 4 Output Confirmatory Factor Analisis Full Model.....	104
Gambar 4. 5 Output Confirmatory Factor Analisis Fit Model.. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4. 6 Output Hasil Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Awal.....	125
lampiran 2 Kuesioner Pilot Study dan Penelitian .....	127
lampiran 3 Tabel Jawaban Pernyataan Pilot Study .....	137
lampiran 4 Hasil EFA Pilot Study.....	138
lampiran 5 Tabel Jawaban Pernyataan Penelitian (final) .....	143
lampiran 6 Hasil EFA Penelitian.....	148
lampiran 7 Hasil CFA Model Awal .....	152
lampiran 8 Hasil CFA Model Fit .....	155
lampiran 9 Hasil Pengujian Hipotesis .....	158

