

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teoritis.....	11
1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2. Dompot Digital	15
3. Gambaran Umum OVO dan DANA	18
B. Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Tempat dan Waktu	32
B. Desain Penelitian.....	32

C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	32
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Teknik Keabsahan Data	35
F. Teknik Analisis Data	36
1. Data Reduksi.....	37
2. Penyajian Data.....	38
3. Kesimpulan.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Data.....	39
B. Hasil Data.....	40
1. Gambaran Kesesuaian Harapan.....	40
2. Gambaran Menggunakan Ulang.....	44
3. Gambaran Kediaan Merekomendasikan	48
4. Gambaran Hasil Komparatif.....	51
C. Pembahasan Data	
1. Kesesuaian Harapan pada Pengguna Aplikasi OVO dan DANA.....	53
2. Minat Menggunakan Kembali pada Aplikasi OVO dan DANA.....	54
3. Kediaan Merekomendasikan pada Aplikasi OVO dan DANA.....	55
4. Hasil Komparatif Aplikasi OVO dan DANA.....	56
BAB V PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan	58
B. Implikasi.....	59
C. Keterbatasan Penelitian.....	60
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengalaman Pengguna Aplikasi OVO dan DANA	6
Gambar 1.2 Pengalaman Pengguna Aplikasi OVO dan DANA	7

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Gambaran Umum Adopsi dan Penggunaan Koneksi.....	1
Tabel 1.2 Daftar Popularitas Dompot Digital	4
Tabel 1.3 Daftar Pengguna Dompot Digital dalam Satu Bulan	4
Tabel 1.4 Daftar Tingkat Kepuasan Pengguna Dompot Digital	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1 Deskripsi Data Informan dan Jadwal Pelaksanaan Wawancara	38