

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Konsep Yang Diteliti	15
1. Pengertian Kepercayaan	15
2. Tujuan Kepercayaan	17
3. Faktor Kepercayaan Konsumen	18
4. Dimensi Kepercayaan Konsumen	19
5. Indikator Kepercayaan Konsumen	21
6. Paylater	25
B. Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian	33
B. Waktu dan Tempat Penelitian	35
C. Desain Penelitian	36

D. Situasi Sosial (Populasi).....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Keabsahan Data	43
G. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Data.....	46
B. Uji Keabsahan Data	48
1. Uji Credibility	48
2. Uji Transferability.....	63
3. Uji dependability.....	64
C. Teknik Analisis Data	65
1. Reduksi Data.....	65
2. Penyajian Data	81
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan	93
B. Implikasi	94
C. Keterbatasan Penelitian.....	95
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	98

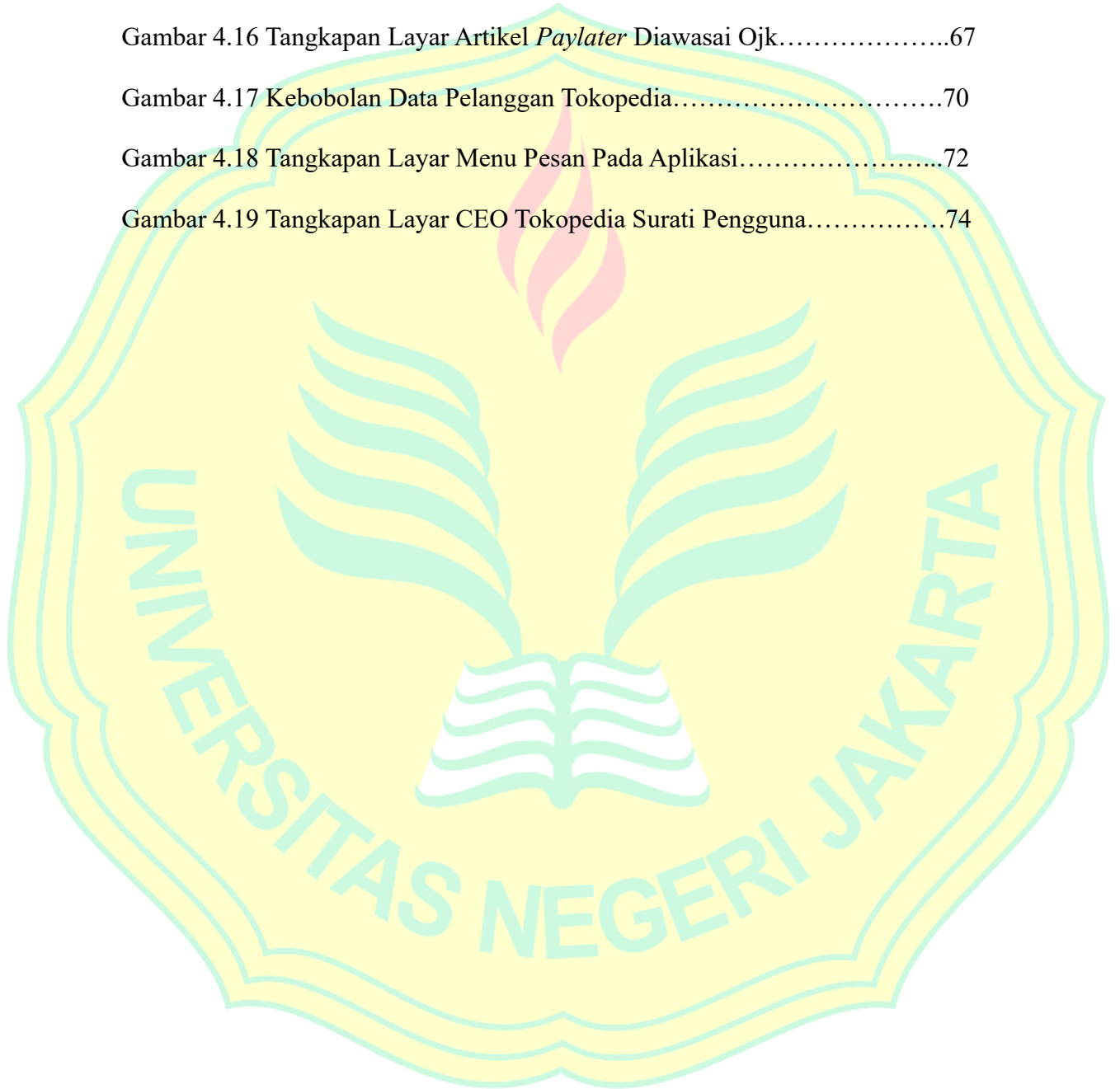
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	<i>Timeline</i> Waktu Penelitian Peneliti	36
Tabel 3.2	Daftar Pertanyaan Wawancara.....	41
Tabel 4.1	Jadwal Wawancara.....	47
Tabel 4.2	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 1.....	48
Tabel 4.3	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 2.....	49
Tabel 4.4	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 3.....	50
Tabel 4.5	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 4.....	51
Tabel 4.6	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 5.....	52
Tabel 4.7	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 6.....	53
Tabel 4.8	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 7.....	54
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 8.....	55
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 9.....	56
Tabel 4.11	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 10.....	57
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 11.....	58
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 12.....	59
Tabel 4.14	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 13.....	60
Tabel 4.15	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 14.....	61
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>Credibility</i> Pertanyaan Nomor 15.....	62
Tabel 4.17	Uji <i>Transferability</i>	63
Tabel 4.18	<i>Loog Book</i> Penelitian	64
Tabel 4.19	Daftar Nama <i>Paylater</i> Diawasi OJK.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Volume</i> transaksi pengguna uang elektronik	3
Gambar 1.2 Layanan paylater yang paling sering digunakan.....	5
Gambar 1.3 Tangkapan layar 1 kekecewaan pengguna paylater.....	8
Gambar 1.4 Tangkapan layar 2 kekecewaan pengguna paylater.....	8
Gambar 1.5 Tangkapan layar 3 kekecewaan pengguna paylater.....	9
Gambar 1.6 Tangkapan layar 4 kekecewaan pengguna layananan.....	10
Gambar 1.7 Tangkapan layar 5 kekecewaan pengguna layananan.....	10
Gambar 1.8 Tangkapan layar 6 kekecewaan pengguna layananan.....	11
Gambar 3.1 Situasi Sosial.....	44
Gambar 4.1 Pengalaman Konsumen.....	48
Gambar 4.2 Pengalaman Konsumen.....	49
Gambar 4.3 Pengalaman Konsumen.....	50
Gambar 4.4 Pengalaman Konsumen.....	51
Gambar 4.5 Pengalaman Konsumen.....	52
Gambar 4.6 Pengalaman Konsumen.....	53
Gambar 4.7 Pengalaman Konsumen.....	54
Gambar 4.8 Pengalaman Konsumen.....	55
Gambar 4.9 Pengalaman Konsumen.....	56
Gambar 4.10 Pengalaman Konsumen.....	57
Gambar 4.11 Pengalaman Konsumen.....	58
Gambar 4.12 Pengalaman Konsumen.....	59

Gambar 4.13 Pengalaman Konsumen.....	60
Gambar 4.14 Pengalaman Konsumen.....	61
Gambar 4.15 Pengalaman Konsumen.....	62
Gambar 4.16 Tangkapan Layar Artikel <i>Paylater</i> Diawasi Ojk.....	67
Gambar 4.17 Kebobolan Data Pelanggan Tokopedia.....	70
Gambar 4.18 Tangkapan Layar Menu Pesan Pada Aplikasi.....	72
Gambar 4.19 Tangkapan Layar CEO Tokopedia Surat Pengguna.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	98
Lampiran 2 Analisis Data Proses.....	123
Lampiran 3 Uji Keabsahan Data.....	124
Lampiran 4 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah.....	127
Lampiran 5 Dokumentasi.....	128
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	129

