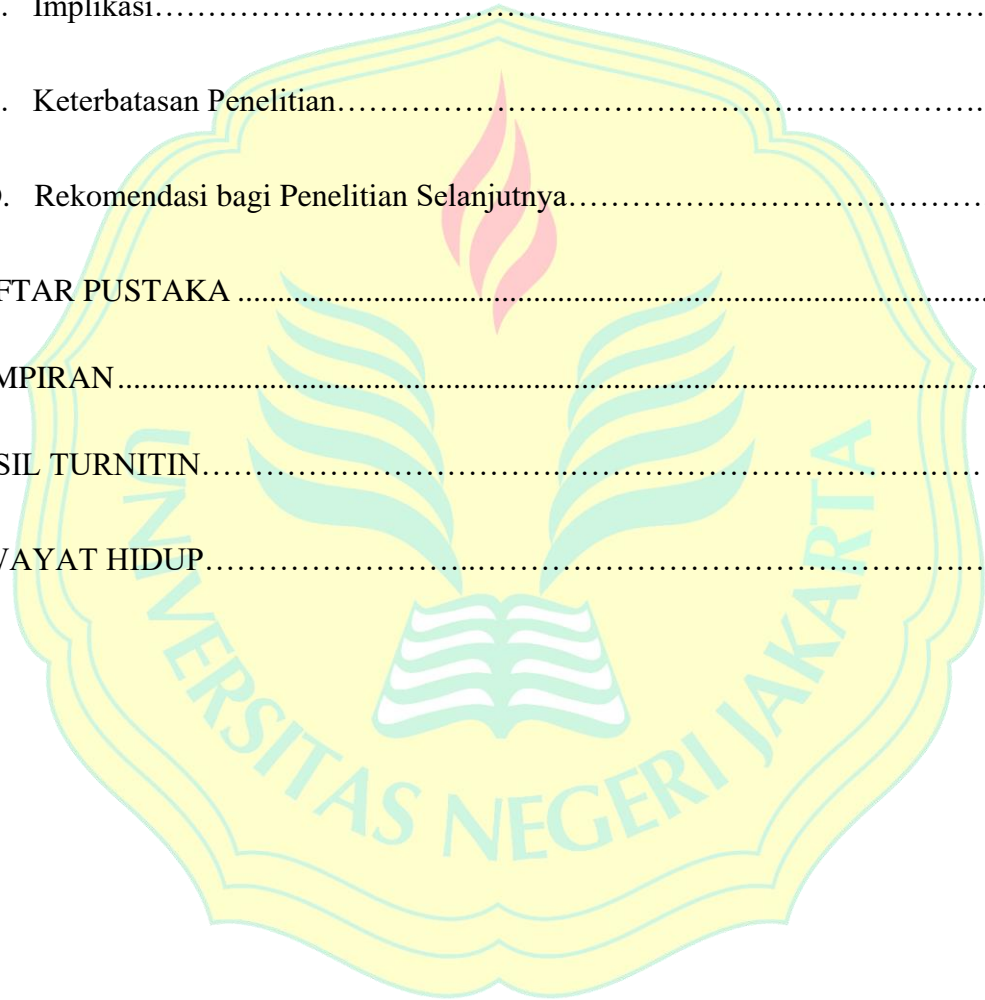


## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR ORISINALITAS .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16

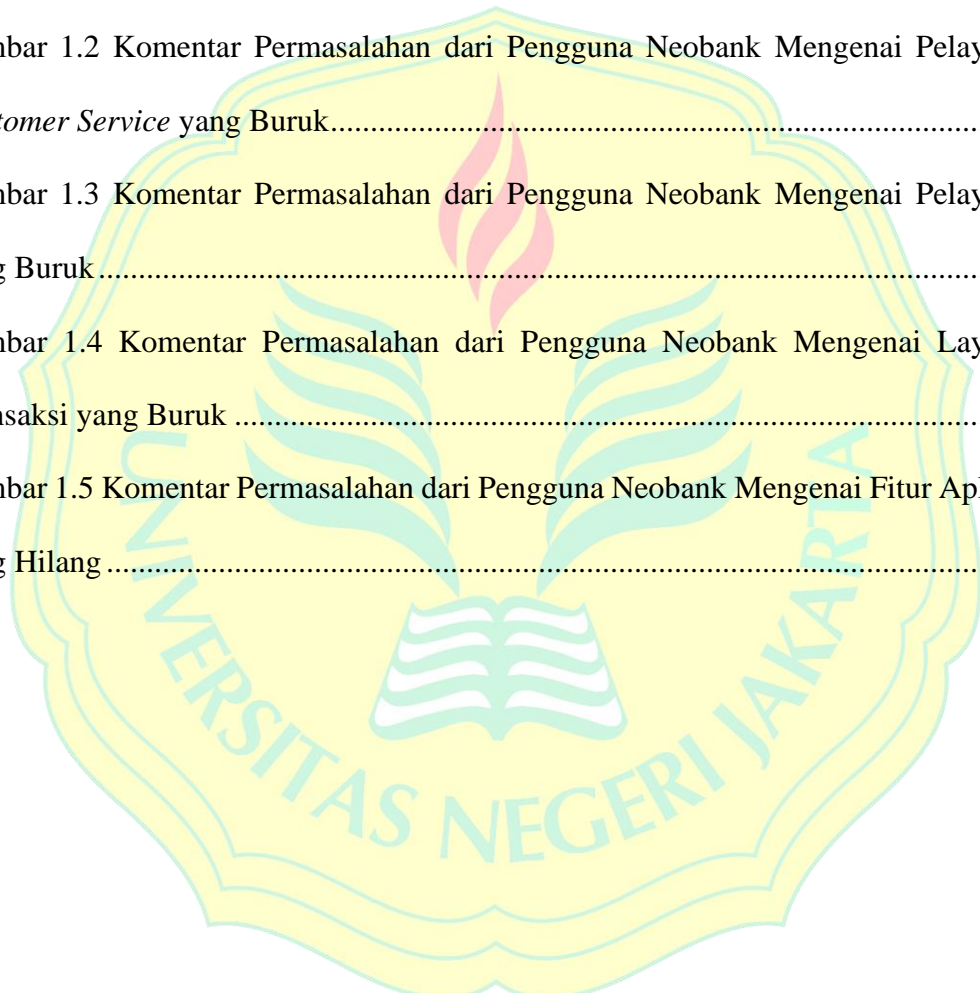
A. Kepuasan Pengguna .....	16
1. Dimensi Kepuasan Pengguna.....	18
2. Indikator Kepuasan Pengguna.....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
B. Desain Penelitian .....	33
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Pengembangan Instrumen.....	37
F. Uji Instrumen Penelitian .....	42
G. Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Deskriptif Responden.....	49
B. Uji Instrumen Penelitian.....	55
C. Hasil Analisis Deskriptif.....	57
D. Hasil Perhitungan Uji <i>Mean</i> .....	67
E. Hasil Perhitungan <i>T-Value</i> .....	73

F. Hasil Perhitungan Standar Deviasi.....	78
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Implikasi.....	88
C. Keterbatasan Penelitian.....	90
D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya.....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN.....	101
HASIL TURNITIN.....	113
RIWAYAT HIDUP.....	114



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Proyeksi Orang Dewasa yang Memiliki Rekening Bank Digital.....	5
Gambar 1.2 Komentar Permasalahan dari Pengguna Neobank Mengenai Pelayanan <i>Customer Service</i> yang Buruk.....	8
Gambar 1.3 Komentar Permasalahan dari Pengguna Neobank Mengenai Pelayanan yang Buruk.....	8
Gambar 1.4 Komentar Permasalahan dari Pengguna Neobank Mengenai Layanan Transaksi yang Buruk.....	9
Gambar 1.5 Komentar Permasalahan dari Pengguna Neobank Mengenai Fitur Aplikasi yang Hilang.....	10



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Aplikasi Bank Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat.....	7
Tabel 1.2 Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Aplikasi Neobank.....	12
Tabel 1.3 Persepsi Pengguna Terhadap Informasi dan Pengaturan Sistem Aplikasi Neobank .....	12
Tabel 1.4 Persepsi Pengguna Terhadap Kegunaan Aplikasi Neobank .....	13
Tabel 1.5 Persepsi Pengguna Terhadap Niat untuk Penggunaan Aplikasi Neobank.....	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....	39
Tabel 3.2 Bobot Penilaian <i>Likert-Type</i> .....	42
Tabel 3.3 Bobot Skor Kriteria Variabel .....	46
Tabel 3.4 Skala Interval <i>Mean</i> .....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	54
Tabel 4.6 Uji Validitas .....	55

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Users Perceptions of Ease of Use and Satisfaction</i> .....	58
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Users Perceptions of System Information and Arrangement</i> .....	60
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Users Perceptions of Usefulness</i> .....	63
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Users Perceptions of Intention to Use</i> .....	66
Tabel 4.12 Uji <i>Mean</i> Dimensi <i>Users Perceptions of Ease of Use and Satisfaction</i> .....	68
Tabel 4.13 Uji <i>Mean</i> Dimensi <i>Users Perceptions of System Information and Arrangement</i> .....	69
Tabel 4.14 Uji <i>Mean</i> Dimensi <i>Users Perceptions of Usefulness</i> .....	71
Tabel 4.15 Uji <i>Mean</i> Dimensi <i>Users Perceptions of Intention to Use</i> .....	72
Tabel 4.16 Perhitungan <i>T-Value</i> pada Dimensi <i>Users Perceptions of Ease of Use and Satisfaction</i> .....	74
Tabel 4.17 Perhitungan <i>T-Value</i> pada Dimensi <i>Users Perceptions of System Information and Arrangement</i> .....	75
Tabel 4.18 Perhitungan <i>T-Value</i> pada Dimensi <i>Users Perceptions of Usefulness</i> .....	76
Tabel 4.19 Perhitungan <i>T-Value</i> pada Dimensi <i>Users Perceptions of Intention to Use</i> .....	77
Tabel 4.20 Standar Deviasi pada Dimensi <i>Users Perceptions of Ease of Use and Satisfaction</i> .....	78

Tabel 4.21 Standar Deviasi pada Dimensi *Users Perceptions of System Information and Arrangement*..... 79

Tabel 4.22 Standar Deviasi pada Dimensi *Users Perceptions of Usefulness* ..... 80

Tabel 4.23 Standar Deviasi pada Dimensi *Users Perceptions of Intention to Use*..... 81



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	101
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner.....	108
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	110
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	112

