

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Peneliti	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Kajian Teori.....	16
1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	16
2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20

3. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	22
B. Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
B. Desain Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi	36
2. Sampel	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Definisi Operasional Variabel	39
2. Instrumen Penelitian.....	39
3. Uji Instrumen Penelitian.....	43
E. Teknik Analisis Data	45
1. Analisis Deskriptif.....	45
2. <i>Independent Sample T-test</i>	46
3. Rata-rata (<i>Mean</i>).....	47
4. Standar Deviasi (<i>Standard Deviation</i>).....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Deskripsi Data.....	50
1. Karakteristik Responden.....	50

2. Uji Instrumen Data	54
B. Hasil Data Penelitian	56
1. Analisis Deskriptif.....	56
2. Rata-Rata (<i>Mean</i>)	62
3. Standar Deviasi (<i>Standard Deviation</i>).....	65
4. <i>Independent Sample T-test</i>	67
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Implikasi Teoritis.....	73
C. Implikasi Praktis	74
D. Keterbatasan Penelitian.....	76
E. Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
DAFTAR LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data metode pembayaran yang paling diminati	3
Gambar 1. 2 Data Pengguna Dompot Digital di Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 Keluhan Mengenai Penggunaan Aplikasi	8
Gambar 1. 4 Keluhan Mengenai Respon Aplikasi.....	9
Gambar 1. 5 Keluhan Mengenai Kinerja Aplikasi.....	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 TOP Brand Index Fintech di Indonesia.....	6
Tabel 1. 2 Hasil Pra-riset terhadap tingkat kesulitan saat menggunakan aplikasi.	11
Tabel 1. 3 Hasil Pra-riset Terhadap Penyajian Struktur Informasi Dalam Aplikasi.	11
Tabel 1. 4 Hasil Pra-riset Terhadap Kegunaan Aplikasi.....	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	40
Tabel 3. 2 Skala Jawaban Kuesioner.....	43
Tabel 3. 3 Bobot Skor Kriteria Variabel	46
Tabel 3. 4 Rentang Nilai Mean	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	53
Tabel 4. 6 Uji Validitas	54
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Dimensi Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)..	56
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Dimensi Pengaturan Informasi Sistem (<i>System Information Arrangement</i>)	58
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Dimensi Kegunaan (<i>Usefulness</i>)	60

Tabel 4. 11 Rata-Rata Dimensi Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>).....	62
Tabel 4. 12 Rata-Rata Dimensi Pengaturan Informasi Sistem (<i>System Information Arrangement</i>)	63
Tabel 4. 13 Rata-Rata Dimensi Kegunaan (<i>Usefulness</i>).....	64
Tabel 4. 14 Standar Deviasi Dimensi Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>).....	65
Tabel 4. 15 Standar Deviasi Dimensi Pengaturan Informasi Sistem (<i>System Information Arrangement</i>)	66
Tabel 4. 16 Standar Deviasi Dimensi Kegunaan (<i>Usefulness</i>).....	67
Tabel 4. 17 <i>Independent Sample T-test</i> Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) ..	68
Tabel 4. 18 <i>Independent Sample T-test</i> Dimensi Pengaturan Informasi Sistem (<i>System Information Arrangement</i>).....	69
Tabel 4. 19 <i>Independent Sample T-test</i> Dimensi Kegunaan (<i>Usefulness</i>)	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2. Hasil Data Tabulasi.....	86
Lampiran 3. Uji Instrumen Penelitian.....	95
Lampiran 4. Hasil Uji Kemiripan Naskah.....	99
Lampiran 5. Riwayat Hidup.....	100