

DAFTAR ISI

ABSTRAK	II
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat penelitian	12
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Teori Pendukung	13
2.1.1 e-service quality	13
2.1.2 e-trust	16
2.1.3 e-satisfaction	19
2.1.4 e-loyalty	21
2.2 Kerangka teori dan Pengembangan Hipotesis.....	29
1. Keterkaitan <i>e-service quality</i> (X1) terhadap <i>e-satisfaction</i> (Z).....	30
2. Keterkaitan <i>e-trust</i> (X2) terhadap <i>e-satisfaction</i> (Z)	30
3. Keterkaitan <i>e-satisfaction</i> (Z) terhadap <i>e-loyalty</i> (Y)	31
4. Keterkaitan <i>e-service quality</i> (X1) terhadap <i>e-loyalty</i> (Y)	31
5. Keterkaitan <i>e-trust</i> (X2) terhadap <i>e-loyalty</i> (Y)	31
6. Keterkaitan <i>e-service quality</i> (X1) terhadap <i>e-loyalty</i> (Y) melalui <i>e-satisfaction</i> (Z).....	32
7. Keterkaitan <i>e-trust</i> (X2) terhadap <i>e-loyalty</i> (Y) melalui <i>e-satisfaction</i> (Z) ..	32
BAB III.....	35

METODE PENELITIAN	35
3.1 lokasi dan waktu pelaksanaan	35
3.2 Design Penelitian.....	35
3.2.1 <i>method</i> penelitian	35
3.2.2 Tipe Data	35
3.3 sample dan populate	36
3.3.1 populate	36
3.3.2 <i>Sample</i>	36
3.4 perluasan instrumen.....	37
3.4.1 Variable Bebas	38
3.4.2 Variabel Terikat.....	40
3.4.3 Variabel Mediasi.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik analisis Data	44
3.6.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	45
1. Uji Validitas	45
a. <i>Convergent Validity</i>	45
b. <i>Discriminant validity</i>	45
2. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	45
3. Uji Reliabilitas.....	46
a. <i>Composite Reliability</i>	46
b. <i>Cronbach's Alpha</i>	46
3.6.2 Analisis <i>Inner Model</i>	46
a. <i>R square</i>	46
3.6.3 Pengujian Hipotesis	46
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Analisis Data Responden.....	49
4.2 Analisis Deskriptif.....	50
4.2.1 <i>eservice quality</i>	50
4.2.2 <i>etrust</i>	52

4.2.3 <i>esatisfaction</i>	53
4.2.4 <i>eloyalty</i>	55
4.3 Hasil Analisis Data	57
4.3.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	57
1. Uji Validitas	57
A. <i>Convergent Validity</i>	57
b. <i>Discriminant Validity</i>	60
2. Average Variance Extracted (AVE).....	63
3. Uji Reliabilitas.....	64
a. <i>Composite Reliability</i>	64
b. Cronbach's alpha	64
4. Analisis Inner Model	Error! Bookmark not defined.
1. R Square	65
4.2 Pengujian Hipotesis.....	66
4.3 Pembahasan.....	68
BAB V.....	72
KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Implikasi	73
5.2.1 Teoritis.....	73
5.2.2 Praktis.....	73
5.3 Rekomendasi	73
5.4 Keterbatasan penelitian	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	80
Lampiran 1 Kuisioner Penelitian.....	80
SCREENING.....	80
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	88
KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI.....	89
KARTU PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet Indonesia.....	8
Gambar 1.2 Metode pembayaran yang banyak digunakan di Indonesia.....	10
Gambar 1.3 Pangsa Pasar Dompot Digital di Indonesia Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	11
Gambar 1.4 Perbandingan Kualitas Dompot Digital Menurut Konsumen	12
Gambar 1.5 Keluhan Pengguna Gopay Di Instagram.....	13
Gambar 1.6 <i>Rate Playstore</i>	14
Gambar 1.7 Review Pengguna <i>Playstore</i>	15
Gambar 1.8 Review Pengguna <i>Playstore</i>	16
Gambar 1.9 Review Pengguna <i>Playstore</i>	17
Gambar 2.1 Kerangka Hipotesis.....	36
Gambar 4.1 <i>Gender</i> responden.....	49
Gambar 4.2 <i>Usia</i> responden.....	50
Gambar 4.3 <i>Domisili</i> responden.....	50
Gambar 4.4 Frekuensi Penggunaan Gopay.....	51
Gambar 4.5 design rangka teori.....	58
Gambar 4.6 Design sesudah modifikasi.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jurnal penelitian terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2 Skor <i>skala Likert</i>	44
Tabel 4.1 Analisis deskriptif <i>E-service quality</i>	51
Tabel 4.2 Analisis deskriptif <i>E-trust</i>	53
Tabel 4.3 Analisis deskriptif <i>E-Satisfaction</i>	54
Tabel 4.4 Analisis deskriptif <i>E-loyalty</i>	56
Tabel 4.5 Nilai <i>loading Factor</i>	59
Tabel 4.6 Nilai <i>cross loading</i>	62
Tabel 4.7 Nilai <i>fornell larcker</i>	64
Tabel 4.8 Nilai <i>average variance extracted</i>	65
Tabel 4.9 Nilai <i>composite reliability</i>	66
Tabel 4.10 Nilai <i>cronbach alpha</i>	66
Tabel 4.11 Nilai <i>R square</i>	67
Tabel 4.12 Nilai uji hipotesis pengaruh langsung.....	68
Tabel 4.13 Nilai uji hipotesis pengaruh tidak langsung.....	69



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Pernyataan Kuisisioner.....	83
Lampiran 3 Persetujuan Dosen Pembimbing.....	89
Lampiran 4 Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan Skripsi.....	90
Lampiran 5 Surat Persetujuan Seminar Proposal.....	91
Lampiran 6 Surat persetujuan sidang skripsi.....	92
Lampiran 7 Kartu konsultasi bimbingan skripsi.....	93



Intelligentia - Dignitas