

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
1. Manfaat Teoretis	14
2. Manfaat Praktis	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
A. Kajian Teoretis.....	15

1. Kepuasan Pengguna	15
2. Dimensi Kepuasan Pengguna.....	17
3. Indikator Kepuasan Pengguna	18
4. Alat Ukur Kepuasan Pengguna	20
B. Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
B. Desain Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel.....	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
1. Definisi Operasional Variabel.....	31
2. Instrumen Penelitian	31
3. Uji Instrumen Penelitian	33
E. Teknik Analisis Data	35
1. Analisis Deskriptif	35
2. Uji <i>Mean</i>	36
3. Uji Standar Deviasi	36
4. Uji T.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Deskripsi Data	38
B. Analisis Deskripsi Data	39
1. Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan	40
2. Pengorganisasian Sistem Informasi	42
3. Kegunaan Aplikasi GoPay	45
4. Niat Penggunaan Kembali	48
C. Hasil Data Primer	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	51
3. Hasil Data Analisis.....	52
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Implikasi	63
1. Implikasi Teoretis	63
2. Implikasi Praktis	64
C. Keterbatasan Penelitian	65
D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Platform Fintech</i> yang Paling Banyak Dimiliki Masyarakat Indonesia ...	2
Gambar 1. 2 Frekuensi Penggunaan Dompot Digital	3
Gambar 1. 3 Platform yang Paling Banyak Digunakan Responden Pada <i>E-Wallet</i>	
<i>Industry Outlook 2023</i>	5

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar <i>Review</i> Pengguna Aplikasi GoPay.	7
Tabel 1. 2 Dimensi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan pada Aplikasi GoPay. ..	10
Tabel 1. 3 Dimensi Pengorganisasian Sistem Informasi Aplikasi GoPay.....	10
Tabel 1. 4 Dimensi Kegunaan Aplikasi GoPay.	10
Tabel 1. 5 Dimensi Niat Penggunaan Kembali Aplikasi GoPay.	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	32
Tabel 3. 2 Skala Jawaban Kuesioner	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	38
Tabel 4. 2 Dimensi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan	40
Tabel 4. 3 Dimensi Pengorganisasian Sistem Informasi	43
Tabel 4. 4 Dimensi Kegunaan Aplikasi GoPay	45
Tabel 4. 5 Dimensi Niat Penggunaan Kembali	48
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay.....	50
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 8 Uji <i>Mean</i> terkait Kemudahan Pengguna dan Kepuasan	52
Tabel 4. 9 Uji <i>Mean</i> terkait Pengorganisasian Sistem Informasi	52
Tabel 4. 10 Uji <i>Mean</i> terkait Kegunaan.....	53
Tabel 4. 11 Uji <i>Mean</i> terkait Niat Penggunaan Kembali.....	54
Tabel 4. 12 Uji Standar Deviasi pada Kemudahan Pengguna dan Kepuasan	55
Tabel 4. 13 Uji Standar Deviasi pada Pengorganisasian Sistem Informasi.....	55
Tabel 4. 14 Uji Standar Deviasi pada Kegunaan.....	56

Tabel 4. 15 Uji Standar Deviasi pada Niat Penggunaan Kembali	57
Tabel 4. 16 Uji T terkait Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan	58
Tabel 4. 17 Uji T terkait Pengorganisasian Sistem Informasi	58
Tabel 4. 18 Uji T terkait Kegunaan	59
Tabel 4. 19 Uji T terkait Niat Penggunaan Kembali	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner	78
Lampiran 3. Deskripsi Responden.....	83
Lampiran 4. Uji Validitas	83
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	85