

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	1
HALAMAN PERNYATAAN	2
KATA PENGANTAR	3
ABSTRAK	5
ABTRACT	6
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
BAB I PENDAHULUAN.....	13
1.1 Profil Perusahaan.....	13
1.1.1 Sejarah Aplikasi LinkAja.....	13
1.1.2 Logo Perusahaan	13
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	14
1.1.4 Produk dan Layanan Perusahaan	14
1.1.5 Sejarah Aplikasi Dana.....	14
1.1.6 Logo Perusahaan	15
1.1.7 Visi dan Misi Perusahaan.....	15
1.1.8 Produk dan Layanan Perusahaan	15
1.2 Latar Belakang	16
1.3 Rumusan Masalah	28
1.4 Tujuan Penelitian.....	29
1.5 Kegunaan Penelitian.....	29
1.6 Sistematika Penulisan.....	29

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	31
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	31
2.1.1 Pemasaran	31
2.1.2 <i>E-Wallet</i> (Dompet Elektronik)	32
2.1.3 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Layanan Elektronik).....	33
2.1.4 <i>E-Trust</i> (Kepercayaan Elektronik)	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.2.1 Skripsi Terdahulu	36
2.2.2 Jurnal Nasional.....	41
2.2.3 Jurnal Internasional	46
2.3 Kerangka Pemikiran	50
2.4 Hipotesis Penelitian	52
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
3.1 Metode Penelitian.....	54
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	54
3.2.1 Variabel Operasional.....	54
3.2.2 Skala Pengukuran.....	56
3.3 Tahapan Penelitian	57
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	58
3.4.1 Populasi Penelitian	58
3.4.2 Sampel Penelitian.....	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data	60
3.5.1 Data Primer	60
3.5.2 Data Sekunder	60
3.6 Teknik Pengolahan Data	60
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	60

3.7.1	Uji Validitas	60
3.7.2	Uji Reliabilitas	61
3.8	Teknik Analisis Data	61
3.8.1	Analisis Deskriptif	61
3.8.2	Uji Normalitas	63
3.8.3	Uji T-Test	63
3.8.4	Uji Hipotesis Mann Whitney	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		65
4.1	Pengumpulan Data	65
4.2	Analisis Karakteristik Responden	65
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.3	Hasil Penelitian.....	67
4.3.1	Analisis Deskriptif Dimensi E-Service Quality	67
4.3.2	Aanalisis Deskriptif Dimensi E-Trust.....	80
4.3.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	87
4.4	Hasil Uji Hipotesis	89
4.4.1	Uji Normalitas	89
4.4.2	Uji Mann Whitney.....	89
4.5	Hasil Pembahasan.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN.....		101