

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Aspek Praktis	10
1.5.2 Aspek Teoritis.....	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 <i>Mobile Payment</i>	12
2.1.2 <i>Mobile Payment Platform</i>	12
2.1.3 <i>Assurance Policy</i>	12
2.1.4 <i>Mileage Program</i>	12
2.1.5 <i>Authentication Method</i>	13
2.1.6 <i>Affiliate Store</i>	13
2.1.7 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.8 Proses Pengambilan Keputusan.....	14
2.1.9 Evaluasi Alternatif.....	14
2.1.10 Preferensi Konsumen.....	14
2.1.11 <i>Customer Value</i>	15

2.1.12	<i>Customer Value Index</i>	15
2.1.13	<i>Value Driver</i>	15
2.1.14	Penelitian Terdahulu.....	16
2.2	Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Alat Pengumpulan Data	27
3.2.1	Operasional Variabel	27
3.2.2	Skala Pengukuran	28
3.3	Tahapan Penelitian.....	29
3.4	Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1	Populasi.....	31
3.4.2	Sampel	31
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	32
3.5.1	Pengumpulan Data.....	32
3.5.2	Sumber Data	33
3.6	Teknik Analisis Data	33
3.6.1	Analisis Konjoin	33
3.6.2	Tahapan Analisis Konjoin	34
3.6.2.1	Menentukan Tujuan Konjoin.....	34
3.6.2.2	Menentukan Desain Stimuli Konjoin	35
3.6.2.3	Menentukan Asumsi Analisis Konjoin.....	39
3.6.2.4	Menentukan Estimasi Analisis Konjoin	39
3.6.2.5	Menginterpretasikan Hasil Konjoin.....	39
3.6.2.6	Melakukan Validasi dan Mengaplikasikan Hasil Konjoin	39
3.6.2.7	Menghitung <i>Customer Value Index</i>	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Karakteristik Responden.....	41
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43

4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	45
4.2	Hasil Penelitian	46
4.2.1	<i>Uji Signifikansi dan Predictive Accuracy</i>	46
4.2.2	Hasil Nilai Kegunaan (<i>Utility Value</i>).....	47
4.2.3	Hasil Nilai Kepentingan (<i>Importance Value</i>)	48
4.2.4	Analisis <i>Customer Value Index</i>	49
4.2.5	<i>Value Driver</i>	50
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan	59
5.1.1	<i>Customer Value Index</i>	59
5.1.2	<i>Value Driver</i>	60
5.2	Saran	60
5.2.1	Aspek Praktis	60
5.2.2	Aspek Teoretis	61
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN		68
LAMPIRAN II ANALISIS KONJOIN DENGAN SPSS		83
LAMPIRAN II <i>CUSTOMER VALUE INDEX TIAP KARTU PROFIL</i>		88