

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II TINJAUAN PUSAKA	10
2.1 Teori – Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 Dimensi Layanan M-wallet.....	10
2.1.2 Customer Satisfaction (CS).....	12
2.1.3 Customer Loyalty (CL).....	12
2.1.4 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kerangka Penelitian	29
2.3 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33

3.1.1	Karakteristik Penelitian.....	34
3.2	Operasionalisasi Variabel	35
3.2.1	Variabel.....	35
3.3	Tahapan Penelitian.....	37
3.4	Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1	Populasi.....	39
3.4.2	Sampel.....	39
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	40
3.5.1	Pengumpulan Data.....	40
3.5.2	Jenis Data	41
3.5.3	Sumber Data.....	41
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.6.1	Uji Validitas	41
3.6.2	Uji Reliabilitas	42
3.7	Teknik Analisis Data.....	43
3.7.1	Structural Equation Model.....	43
3.7.2	Partial Least Square	44
3.8	Uji Hipotesis	46
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Karakteristik Responden.....	48
4.1.1	Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.2	Deskripsi Berdasarkan Usia.....	48
4.1.3	Deskripsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.1.4	Deskripsi Berdasarkan Lama Bekerja.....	50
4.1.5	Deskripsi Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	50
4.1.6	Deskripsi Berdasarkan Berapa Lama Telah Menggunakan M-wallet Go-pay	51
4.2	Hasil Penelitian	51

4.2.1 Uji Pengukuran Outer Model.....	51
4.2.2 Uji Model Struktural (Inner Model)	58
4.2.2.3-R Square	59
4.2.2.4 F-square.....	60
4.2.2.5 Hasil Uji Hipotesis	61
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	68
5.2.2 Saran Teoritis	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	75
Lampiran 1: Lembar Kuesioner	75
Bagian 1 Screening Question.....	75
Bagian 2 Profil Responden	75
Bagian 3 Survei Pernyataan Variabel	76
Lampiran 2 Hasil Analisis Data Menggunakan SmartPLS.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	35
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	40
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49