

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. E-Customer Loyalty	11
2. E-Customer Satisfaction.....	13
3. E-Service Quality	14
4. E-Trust.....	16
5. Promotion	17
B. Penelitian Terdahulu	18

C. Hubungan Antar Variabel	29
D. Kerangka Pemikiran.....	33
E. Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian	36
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	36
C. Populasi.....	37
D. Sampel dan Teknik Sampling	37
E. Jenis Data Penelitian	39
F. Prosedur Pengambilan Data	39
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	41
H. Definisi Operasional Variabel.....	42
I. Uji Instrumen	44
J. Teknik Analisis Data.....	50
K. Pengujian Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Analisis Deskriptif	54
B. Analisis Kuantitatif	63
C. Pembahasan.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna <i>fintech</i> berdasarkan pendapatan tahun 2021	2
Gambar 1.2 Alur Transaksi menggunakan Flip	3
Gambar 1.3 <i>Dasboard</i> aplikasi Flip di Android	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	34
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i> 105 Responden.....	64
Gambar 4.2 <i>Inner Model</i> 105 Responden	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Nilai skala likert.....	40
Tabel 3.3 Kategori interval.....	41
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.5 <i>Loading Factor</i> 30 Responden.....	45
Tabel 3.6 <i>Cross Loading Factor</i> 30 Responden.....	46
Tabel 3.7 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> 30 Responden.....	48
Tabel 3.8 <i>Composite Reliability</i> 30 Responden.....	49
Tabel 3.9 <i>Cronbach's Alpha</i> 30 Responden.....	49
Tabel 4.1 Tinggal/ Domisili Responden.....	54
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	55
Tabel 4.3 Usia Responden.....	55
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 4.5 Penghasilan Perbulan Responden.....	56
Tabel 4.6 Frekuensi Transaksi Responden.....	57
Tabel 4.7 <i>E-Customer Loyalty</i>	58
Tabel 4.8 <i>E-Customer Satisfaction</i>	59
Tabel 4.9 <i>E-Service Quality</i>	60
Tabel 4.10 <i>E-Trust</i>	61
Tabel 4.11 <i>Promotion</i>	62
Tabel 4.12 <i>Outer Loading</i> 105 Responden.....	65
Tabel 4.13 <i>Cross Loading Factor</i> 105 Responden.....	66

Tabel 4.14 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> 105 Responden	68
Tabel 4.15 <i>Composite Reliability</i> 105 Responden	69
Tabel 4.16 <i>Cronbach's Alpha</i> 105 Responden	69
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Inner Model</i>	70
Tabel 4.18 Hasil <i>Path Coefficient</i>	72
Tabel 4.19 Hasil <i>Spesific Indirect Effect</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	86
LAMPIRAN 2 DATA RESPONDEN	94
LAMPIRAN 3 REKAPITULASI DATA 30 RESPONDEN	104
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS 30 RESPONDEN	111
LAMPIRAN 5 REKAPITULASI DATA 105 RESPONDEN.....	116
LAMPIRAN 6 HASIL ANALISIS KUANTITATIF	136