

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	xvi
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Tinjauan Pustaka	15
1.5.1 Kajian Teoritik	15
1.5.2 Kajian Empirik	44
1.6 Hubungan Antar Variabel	65
1.6.1 Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> dengan Kepuasan Pelanggan	65
1.6.2 Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> dengan Kepuasan Pelanggan	65
1.6.3 Hubungan <i>Perceived Risk</i> dengan Kepuasan Pelanggan	66
1.6.4 Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	67
1.6.5 Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> dengan Loyalitas Pelanggan	67
1.6.6 Hubungan <i>Perceived Risk</i> dengan Loyalitas Pelanggan	68
1.6.7 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	68
1.7 Kerangka Pemikiran	70

1.8 Hipotesis	72
1.9 Model Hipotesis	73
1.10 Definisi Konsep , Definisi Operasional, dan Indikator	75
1.10.1 Definisi Konsep.....	75
1.10.2 Definisi Operasional.....	77
1.11 Metode Penelitian	82
1.11.1 Jenis Penelitian	82
1.11.2 Populasi dan Sampel Penelitian	83
1.11.3 Teknik Sampling	84
1.11.4 Sumber Data.....	84
1.11.5 Teknik Pengumpulan Data	85
1.11.6 Skala Pengukuran	85
1.11.7 Uji Instrumen Penelitian.....	86
1.11.8 Teknik Analisis Data	87
1.11.9 Uji Hipotesis.....	88
BAB II.....	90
2.1 Sejarah PT Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi.....	90
2.2 Visi dan Misi PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi	91
2.3 Fitur dan Layanan dalam Aplikasi Flip.....	92
BAB III	97
3.1 Hasil Uji Instrumen	97
3.1.1 Uji Validitas	98
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	100
3.2 Karakteristik Responden	101
3.2.1 Domisili	102
3.2.2 Jenis Kelamin	103
3.2.3 Pekerjaan	105
3.2.4 Intensitas menggunakan aplikasi Flip dalam satu tahun terakhir ..	106
3.2.5 Rata-rata Pengeluaran Untuk Melakukan Transaksi Keuangan Secara Digital	107
3.2.6 Transaksi Yang Digunakan Pada Aplikasi Flip.....	108

3.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	109
3.3.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	110
3.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use	116
3.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Risk	123
3.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	134
3.3.5 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	139
3.4 Analisis Statistik Inferensial.....	146
3.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	146
3.4.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	152
3.5 Pengujian Hipotesis	155
3.6 Pembahasan	161
BAB IV PENUTUP	179
4.1 Kesimpulan.....	179
4.2 Saran.....	180
DAFTAR PUSTAKA	184

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness.....	98
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use	99
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Risk.....	99
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	100
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	100
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas	101
Tabel 3. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	102
Tabel 3. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	103
Tabel 3. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	104
Tabel 3. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	105
Tabel 3. 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas menggunakan aplikasi Flip dalam satu tahun terakhir	106
Tabel 3. 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pengeluaran Untuk Melakukan Transaksi Keuangan Secara Digital	107
Tabel 3. 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Yang Digunakan Pada Aplikasi Flip.....	108
Tabel 3. 14 Aplikasi Flip bermanfaat dalam transaksi keuangan	110
Tabel 3. 15 Aplikasi Flip dapat meningkatkan peluang untuk menyelesaikan tugas penting dalam transaksi keuangan	112
Tabel 3. 16 Aplikasi Flip mempercepat proses transaksi antar bank di dalam negeri maupun di luar negeri.....	113
Tabel 3. 17 Aplikasi Flip dapat melakukan transaksi keuangan di lebih dari satu tujuan transfer dalam waktu bersamaan.....	114
Tabel 3. 18 Rata-rata Variabel Perceived Usefulness.....	116
Tabel 3. 19 Aplikasi Flip mudah dipelajari untuk para pengguna baru.....	117
Tabel 3. 20 Aplikasi Flip mudah dipelajari untuk para pengguna baru.....	119
Tabel 3. 21 Aplikasi Flip mudah digunakan dengan berbagai macam fiturnya...120	
Tabel 3. 22 Aplikasi Flip mudah untuk digunakan sehingga saya terampil dalam melakukan transaksi keuangan digital	121
Tabel 3. 23 Rata-rata item variabel Perceived Ease of Use	123

Tabel 3. 24 Aplikasi Flip bermanfaat dalam transaksi keuangan	124
Tabel 3. 25 Layanan yang diberikan aplikasi Flip kurang optimal.....	125
Tabel 3. 26 Aplikasi Merasa khawatir bertransaksi menggunakan Flip karena tidak ada jaminan purna jual	127
Tabel 3. 27 Bertransaksi keuangan menggunakan Flip merupakan pengalaman yang tidak menyenangkan.....	128
Tabel 3. 28 Aplikasi Flip memiliki reputasi yang tidak baik untuk melakukan transaksi keuangan	130
Tabel 3. 29 Merasa khawatir jika transaksi mengalami keterlambatan dari yang dijanjikan oleh Flip	131
Tabel 3. 30 Rata-rata item variabel Perceived Risk.....	133
Tabel 3. 31 Merasa puas menggunakan layanan transfer bank pada aplikasi Flip	134
Tabel 3. 32 Layanan pada aplikasi Flip secara keseluruhan sudah memenuhi harapan	136
Tabel 3. 33 Pengalaman menggunakan aplikasi Flip menyenangkan.....	137
Tabel 3. 34 Rata-rata item variabel Kepuasan Pelanggan.....	138
Tabel 3. 35 Selalu menggunakan layanan Flip sebagai alat transaksi transfer antar bank dan pembayaran lainnya.....	140
Tabel 3. 36 Aplikasi Flip selalu menjadi pilihan pertama untuk melakukan transaksi keuangan	141
Tabel 3. 37 Mengatakan hal positif terhadap layanan Flip kepada orang lain.....	142
Tabel 3. 38 Merekomendasikan layanan Flip kepada orang lain.....	144
Tabel 3. 39 Rata-rata item variabel Loyalitas Pelanggan	145
Tabel 3. 40 Hasil Pengolahan Outer Loading	148
Tabel 3. 41 Hasil Cross Loading.....	149
Tabel 3. 42 Composite Reliability	152
Tabel 3. 43 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	153
Tabel 3. 44 Hasil Pengujian Hipotesis	157

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Frekuensi Penggunaan Dompot Digital (2021)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 2 Penggunaan Dompot Digital	3
Gambar 1. 3 Alasan Menggunakan Mobile Banking	3
Gambar 1. 4 Aplikasi Flip pada Playstore	6
Gambar 1. 5 Ulasan Positif Flip	7
Gambar 1. 6 Ulasan Negatif Flip	8
Gambar 1. 7 Top Finace Apps in Indonesia of IOS App Store.....	9
Gambar 1. 8 Aplikasi Flip pada Android	12
Gambar 1. 9 Model Perilaku Konsumen.....	20
Gambar 1. 10 Model TAM.....	23
Gambar 1. 11 Model TCT.....	26
Gambar 1. 12 Model Penelitian Keni, (2020)	47
Gambar 1. 13 Model Penelitian Maryanto, Rakha Hendra danThomas Stefanus Kaihatu (2021)	48
Gambar 1. 14 Model Penelitian Wijaya, I Wayan Kandi, et. al.....	49
Gambar 1. 15 Model Penelitian Berlianto, Margaretha Pink,	50
Gambar 1. 16 Model Penelitian Evelina, Tri Yulistyawati, et. al.,	51
Gambar 1. 17 Model Penelitian Aprilia, Nunung Eka, (2021)	53
Gambar 1. 18 Model Penelitian Khasbulloh, Ahmad HavidKhanan dan Gede Suparna (2022)	54
Gambar 1. 19 Model Penelitian Nguyen, Do thangh, et. al., (2020)	55
Gambar 1. 20 Model Penelitian Aisyah, Muniaty, (2018).....	56
Gambar 1. 21 Model Penelitian Anugrah, Fajar Tangguh (2020)	57
Gambar 1. 22 Model Penelitian Supriyanto, Wiyono, danBurhanuddin (2021)....	58
Gambar 1. 23 Model Penelitian Suryatenggara, Glen Meyer danKandi Sofia Senastri Dahla (2022).....	59
Gambar 1. 24 Model Penelitian Heryndra dan Hussein, (2020).....	60
Gambar 1. 25 Kerangka Pemikiran	72
Gambar 1. 26 Model Hipoteisis	75
Gambar 2.1 Tampilan Fitur-Fitur dalam Aplikasi Flip.....	95
Gambar 3.1 Diagram Jalur dan Nilai Loading Faktor.....	149
Gambar 3.2 Model PLS Bootstrapping	158
Gambar 3.3 Model Teruji Secara Komprehensif	177

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuisiner Penelitian	192
Lampiran 1. 2 Kuisiner Online.....	196
Lampiran 1. 3 Data Responden 30 Pertama.....	200
Lampiran 1. 4 Chat Responden.....	205
Lampiran 1. 5 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	206
Lampiran 1. 6 Data Responden.....	216
Lampiran 1. 7 Grafik Google Form	229
Lampiran 1. 8 Hasil SEM	237