

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | i |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | ii |
| MOTTO | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| ABSTRAKSI | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 9 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 9 |
| 1.5 Tinjauan Pustaka | 9 |
| 1.5.1 Tinjauan Teoritis..... | 9 |
| 1.5.2 Tinjauan Empiris..... | 18 |
| 1.6 Pengaruh Antar Variabel | 28 |
| 1.7 Kerangka Pemikiran | 30 |
| 1.8 Hipotesis Peneliti..... | 31 |
| 1.9 Definisi Konsep dan Operasional..... | 32 |
| 1.9.1 Definisi Konsep | 32 |
| 1.9.2 Definisi Operasional | 33 |
| 1.10 Metode Penelitian..... | 35 |
| 1.10.1 Tipe penelitian | 35 |
| 1.10.2 Ruang Lingkup Peneliatan..... | 35 |
| 1.10.3 Sumber dan Instrumen Pengumpulan Data | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 1.11 Populasi dan Sampel Penelitian | 36 |
| 1.11.1 Populasi Penelitian..... | 36 |
| 1.11.2 Sampel | 36 |
| 1.12 Teknik Pengukuran Data | 38 |
| 1.13 Uji Instrumen..... | 38 |
| 1.13.1 Uji Validitas..... | 38 |
| 1.13.2 Uji Reliabilitas | 39 |
| 1.14 Teknik Analisis Data | 40 |
| 1.14.1 Analisis Statistik Deskriptif..... | 40 |
| 1.14.2 Analisis Statistik Inferensial | 40 |
| 1.15 Uji Hipotesis..... | 42 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 44 |
| 2.1 Profil dan Sejarah DANA..... | 44 |
| 2.2 Visi dan Misi Perusahaan | 45 |
| 2.3 Prinsip yang diterapkan Perusahaan..... | 45 |
| 2.4 Keamanan Data | 46 |
| 2.5 Jenis Akun DANA..... | 46 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 48 |
| 3.1 Hasil Uji Instrumen | 48 |
| 3.1.1 Hasil Uji Validitas | 49 |
| 3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas..... | 51 |
| 3.2 Karakteristik Responden | 51 |
| 3.2.1 Usia Responden | 52 |
| 3.2.2 Jenis Kelamin Responden..... | 52 |
| 3.2.3 Pekerjaan Responden..... | 53 |
| 3.2.4 Penghasilan Responden | 54 |
| 3.2.5 Durasi Menggunakan Aplikasi Responden..... | 54 |
| 3.3 Analisis Deskriptif..... | 55 |
| 3.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Elektronik. | 56 |
| 3.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan..... | 65 |
| 3.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas | 69 |
| 3.4 Analisis Statistik Inferensial..... | 74 |

| | |
|--|----|
| 3.5 Pengujian Hipotesis | 81 |
| 3.6 Pembahasan | 85 |
| 3.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan. | 85 |
| 3.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas | 86 |
| 3.6.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas..... | 88 |
| 3.6.4 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan..... | 89 |
| BAB IV PENUTUP | 90 |
| 4.1 Kesimpulan..... | 90 |
| 4.2 Saran..... | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA | 93 |
| LAMPIRAN..... | 97 |