

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Tahapan Penelitian	3
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN LITERATUR	7
2.1. <i>E-wallet</i>	7
2.3. Kualitas Layanan	9
2.4. <i>Electronic Service Quality (E-SERVQUAL)</i>	9
2.5. Analisis Gap	10
2.6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	10
2.7. Metode Pengumpulan Data	12
2.8. Populasi dan Sampel.....	13
2.8.1. Populasi	13
2.8.2. Sampel	13
2.9. Uji Validitas.....	14
2.10. Uji Reliabilitas.....	14
2.11. <i>State of The Art</i>	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Persiapan Penelitian.....	22
3.1.1. Studi Literatur.....	22
3.1.2. Observasi	22
3.1.3. Identifikasi Masalah	22
3.1.4. Tujuan Penelitian	23
3.2. Pengumpulan Data.....	23
3.2.1. Penentuan Populasi dan Sampel	23
3.2.2. Penyusunan Instrumen Kuesioner	23
3.2.3. Penyebaran Kuesioner	25
3.3. Analisis dan Pembahasan	26

3.3.1.	Analisis Deskriptif	26
3.3.2.	Uji Validitas.....	26
3.3.3.	Uji Reliabilitas.....	26
3.3.4.	Analisis Gap	26
3.3.5.	Pemetaan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	27
3.3.6.	Pembahasan	28
3.4.	Penutup	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1.	Analisis Deskriptif.....	29
4.1.1.	Deskripsi Jumlah Responden	29
4.1.2.	Deskripsi Kriteria Responden.....	29
4.2.	Uji Validitas.....	32
4.2.1.	Uji Validitas Kinerja/Performa.....	32
4.2.2.	Uji Validitas Kepentingan/Harapan.....	34
4.3.	Uji Reliabilitas.....	35
4.4.	Analisis Gap	36
4.4.1.	Nilai Gap Keseluruhan	36
4.4.2.	Nilai Gap Setiap Dimensi	38
4.5.	Pemetaan IPA	41
4.6.	Pembahasan	44
4.6.1.	Gap Dimensi	44
4.6.2.	Hasil Gap Secara Keseluruhan	48
4.6.3.	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	50
4.6.4.	Implikasi terhadap Pengembangan Sistem KasPro	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		56
5.1.	Kesimpulan.....	56
5.2.	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		58
LAMPIRAN		62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Cronbach Alpha</i>	15
Tabel 2. 2 <i>State of The Art</i>	16
Tabel 2. 3 <i>State of The Art</i> (Lanjutan)	17
Tabel 2. 4 <i>State of The Art</i> (Lanjutan)	18
Tabel 2. 5 <i>State of The Art</i> (Lanjutan)	19
Tabel 3.1 Kuesioner <i>E-SERVQUAL</i>	24
Tabel 3.2 Kuesioner <i>E-SERVQUAL</i> (lanjutan).....	25
Tabel 3.3 Skor Skala Likert.....	25
Tabel 4.1 Rekapitulasi Data Responden.....	29
Tabel 4.2 Uji Validitas Kinerja	32
Tabel 4.3 Uji Validitas Kinerja (Lanjutan).....	33
Tabel 4.4 Uji Validitas Kepentingan	34
Tabel 4.5 Uji Validitas Kepentingan (Lanjutan)	35
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kinerja.....	35
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kepentingan	35
Tabel 4.8 Gap Keseluruhan	37
Tabel 4.9 Gap Keseluruhan (Lanjutan)	38
Tabel 4.10 Gap Dimensi <i>Efficiency</i>	38
Tabel 4.11 Gap Dimensi <i>Efficiency</i> (Lanjutan).....	39
Tabel 4.12 Gap Dimensi <i>Fulfillment</i>	39
Tabel 4.13 Gap Dimensi <i>Reliability</i>	39
Tabel 4.14 Gap Dimensi <i>Reliability</i>	40
Tabel 4.15 Gap Dimensi <i>Privacy</i>	40
Tabel 4.16 Gap Dimensi <i>Responsiveness</i>	40
Tabel 4.17 Gap Dimensi <i>Compensation</i>	41
Tabel 4.18 Gap Dimensi <i>Contact</i>	41
Tabel 4.19 TKi.....	42
Tabel 4.20 Nilai Pembatas.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Halaman Beranda KasPro.....	8
Gambar 2. 2 Matriks Kuadran IPA.....	11
Gambar 3. 1 Alur Metodologi Penelitian	21
Gambar 4. 1 Statistik Jenis Kelamin	30
Gambar 4. 2 Statistik Usia.....	30
Gambar 4. 3 Statistik Pekerjaan	31
Gambar 4. 4 Statistik Frekuensi Penggunaan KasPro	31
Gambar 4. 5 Statistik Lama Penggunaan KasPro.....	32
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius IPA.....	43
Gambar 4. 7 Kuadran I	50
Gambar 4. 8 Kuadran II.....	51
Gambar 4. 9 Kuadran III	52
Gambar 4. 10 Kuadran IV	52

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Surat Izin Pengambilan Data	62
LAMPIRAN B Dokumentasi izin ke pihak KasPro	63
LAMPIRAN C Transkrip wawancara observasi awal	64
LAMPIRAN D Kuesioner Penelitian.....	65
LAMPIRAN E Kuesioner Google Form.....	68
LAMPIRAN F Data Diri Responden	71
LAMPIRAN G Data Jawaban Responden Kinerja	74
LAMPIRAN H Data Jawaban Responden Kepentingan	77
LAMPIRAN I Nilai R Tabel	80
LAMPIRAN J Hasil Uji Validitas Kinerja	81
LAMPIRAN K Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	82
LAMPIRAN L Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	83
LAMPIRAN M Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan	84
LAMPIRAN N Penyebaran Kuesioner Secara Langsung.....	85
LAMPIRAN O Penyebaran Kuesioner <i>Online</i>	86