

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	13
1.3.1 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Sistematika Penulisan	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	16
2.1.3 Definisi <i>E-money</i>	19
2.2. Definisi dan Indikator Variabel	20
2.2.1 Kualitas Layanan	20
2.2.2 Kemudahan Penggunaan.....	23
2.2.3 Kenyamanan Layanan.....	25
2.2.4 Keamanan	27

2.2.5 Kepuasan Pelanggan	29
2.3 Penelitian Terdahulu	31
2.4 Hubungan Antar Variabel	40
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan ...	40
2.4.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.4.3 Pengaruh Kenyamanan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
2.4.4 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan	43
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	44
2.6 Hipotesis	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	47
3.1.1 Variabel Penelitian.....	47
3.2 Populasi dan Sampel	50
3.2.1 Populasi.....	50
3.2.2 Sampel	50
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	53
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	53
3.4.1 Kuisisioner (Angket)	53
3.4.2 Studi Kepustakaan	54
3.5 Metode Analisis Data.....	54
3.5.1 Analisis Deskriptif	55
3.5.2 Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	55
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda	59
3.5.5 Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Kartu Flazz BCA.....	63
4.2 Gambaran Umum Responden	63
4.2.1 Persebaran Responden Berdasarkan Jenis kelamin	64

4.2.2 Persebaran Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.2.3 Persebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.2.4 Persebaran Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan Biaya Hidup Per Bulan.....	66
4.2.5 Persebaran Responden Berdasarkan Transaksi Terakhir	66
4.3 Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	67
4.3.1 Uji Validitas	67
4.3.2 Uji Reliabilitas	68
4.3.3 Hasil Uji Analisis Nilai Indeks	69
4.3.4 Hasil Jawaban Pertanyaan Terbuka	75
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	81
4.4.1 Uji Normalitas.....	81
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	83
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	84
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	86
4.6 Uji Hipotesis	88
4.6.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	88
4.6.2 Uji Statistik (Uji F)	89
4.6.3 Uji Statistik t	90
4.7 Interpretasi Hasil.....	92
4.7.1 Pengaruh variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	92
4.7.2 Pengaruh variabel Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan	93
4.7.3 Pengaruh variabel Kenyamanan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	94
4.7.4 Pengaruh variabel Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan	95
BAB V PENUTUP.....	96
5.1. Kesimpulan	96
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	99
5.3 Saran	99
5.3.1 Implikasi Kebijakan.....	99

5.3.2 Saran Bagi Penelitian Mendatang.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103