

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Pengesahan Tesis	iii
Motto dan Persembahan	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vi
Daftar Gambar	xiv
Daftar Tabel	xv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika penulisan	11
BAB II Telaah Pustaka dan Pengembangan Model Penelitian	12
2.1 Definisi Konsep	12

2.1.1	Kepuasan Pelanggan	12
2.1.2	Kualitas Alat	16
2.1.3	Kemudahan Operasionalisasi Alat	19
2.1.4	Akses Perolehan Token	20
2.1.5	Respon Keluhan Pelanggan	21
2.1.6	Persepsi Nilai	23
2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis	25
2.3	Dimensionalisasi dan Indikator Variabel	29
2.3.1	Kualitas Alat	29
2.3.2	Kemudahan Operasionalisasi Alat	30
2.3.3	Akses Perolehan Token	31
2.3.4	Respon Keluhan Pelanggan	32
2.3.5	Persepsi Nilai	32
2.3.6	Kepuasan Pelanggan	33
2.4	Definisi Operasi variabel	34
BAB III Metode Penelitian		38
3.1	Jenis dan Sumber Data	38
3.1.1	Data Primer	38
3.1.2	Data Sekunder	38
3.2	Populasi dan Sampling	39
3.2.1	Populasi Penelitian	39

3.2.2	Sampel Penelitian	39
3.3	Metode Pengumpulan Data	41
3.4	Definisi Operasional Variabel	42
3.4.1	Variabel Terikat	42
3.4.2	Variabel Intervening	42
3.4.3	Variabel Bebas	43
3.5	Metode Analisis Data.....	45
3.5.1	Uji Kualitas Data	45
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.5.3	Analisis Regresi	47
3.5.4	Pengujian Hipotesis	48
BAB IV	Analisa Data dan Pembahasan	51
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	51
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	51
4.1.2	Usia Responden	52
4.1.3	Pendidikan	52
4.2	Analisa Nilai Index	53
4.2.1	Variabel Kualitas Alat	54
4.2.2	Variabel Kemudahan Operasionalisasi Alat	55
4.2.3	Variabel Akses Perolehan token	56
4.2.4	Variabel Respon Keluhan pelanggan	56

4.2.5	Variabel Persepsi Nilai	57
4.2.6	Variabel Kepuasan pelanggan	58
4.3	Analisis Data	59
4.3.1	Uji Instrumen	59
4.3.1.1	Uji Reliabilitas	59
4.3.1.2	Uji Validitas	60
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	61
4.3.3	Uji Normalitas	60
4.3.4	Uji Multikolinieritas	63
4.3.5	Uji Heterokedastisitas	65
4.4	Pengujian Hipotesis	67
4.4.1	Uji Kelayakan Model (F Test)	67
4.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
4.4.3	Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)	70
4.4.4	Sobel Test	77
4.4.5	Uji Hipotesa Penelitian	79
4.5	Pembahasan	84
4.5.1	Pembahasan terhadap Model Regresi I (Kepuasan pelanggan sebagai Variabel Dependen)	84
4.5.2	Pembahasan terhadap Model Regresi II (Persepsi Nilai sebagai variabel dependen)	88

BAB V Kesimpulan dan Implikasi Manajerial	90
5.1 Kesimpulan Hipotesis	91
5.1.1 Pengaruh kualitas alat terhadap kepuasan pelanggan	91
5.1.2 Pengaruh kemudahan operasionalisasi alat terhadap kepuasan pelanggan	92
5.1.3 Pengaruh akses perolehan token terhadap kepuasan pelanggan	92
5.1.4 Pengaruh respon keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan	92
5.1.5 Pengaruh persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan	92
5.1.6 Pengaruh respon keluhan pelanggan terhadap persepsi nilai	93
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	93
5.3 Implikasi Teoritis	93
5.4 Implikasi Manajerial	96
5.5 Keterbatasan Penelitian	98
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	99
Daftar Pustaka	100