

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Tentang Perusahaan	1
1.1.2 Produk dan Fitur Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Identifikasi Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran Digital.....	12
2.1.3 UTAUT (<i>The Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology</i>)	13
2.1.4 Perespsi Konsumen.....	15
2.1.5 Penggunaan	21

2.1.6	Kepuasan Konsumen	21
2.1.7	Hubungan Antar Variabel Persepsi Konsumen dan Penggunaan Terhadap Kepuasan	22
2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.2.1	Penelitian Terdahulu Skripsi	24
2.2.2	Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional	27
2.2.3	Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional.....	31
2.3	Kerangka Pemikiran	35
2.4	Hipotesis Penelitian	36
2.5	Ruang Lingkup Penelitian Penelitian	36
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		38
3.1.	Jenis Penelitian	38
3.2.	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	38
3.2.1.	Operasional Variabel	38
3.2.2.	Skala Pengukuran	40
3.3.	Tahapan Penelitian.....	42
3.4.	Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	43
3.4.3	Teknik Sampling	44
3.5.	Pengumpulan Data.....	44
3.5.1	Jenis Data.....	44
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.6.1	Uji Validitas	45
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.7.	Teknik Analisis Data	47
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.2	Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval	50
3.7.3	Uji Hipotesis	50

3.7.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	51
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Pengumpulan Data.....	54
4.2 Karakteristik Responden	54
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata Per Bulan.....	57
4.3 Hasil Penelitian.....	57
4.3.1 Uji Validitas	57
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.3.3 Analisis Data Deskriptif.....	60
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	65
4.3.5 Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval.....	69
4.3.6 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	69
4.4 Pembahasan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran	82
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	82
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	83
 DAFTAR PUSTAKA	 84
LAMPIRAN	86