

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Objek Penelitian	1
1.1.2 Visi dan Misi Objek Penelitian	4
1.1.3 Logo dan Makna Logo Objek Penelitian	5
1.2 Latar Belakang Penelitian	7
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Pertanyaan Penelitian	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.6.1 Aspek Teoritis	14
1.6.2 Aspek Praktis	15
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	15
1.8 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	17
2.1.1 Pemasaran	17
2.1.2 Jasa	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan Online	19
2.1.5 Sistem Pembayaran	21
2.1.6 Jenis Sistem Pembayaran	22

2.1.7	Kepuasan Pelanggan	26
2.1.8	Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen.....	28
2.1.9	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	28
2.2	Penelitian Terdahulu.....	30
2.3	Kerangka Pemikiran	36
2.4	Hipotesis Penelitian	37
BAB III		38
METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Karakteristik Penelitian	38
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	40
3.2.1	Jenis Variabel	40
3.2.2	Variabel Operasional.....	41
3.2.3	Skala Pengukuran.....	45
3.3	Tahapan Pelaksanaan Penelitian	46
3.4	Populasi dan Sampel	48
3.4.1	Populasi.....	48
3.4.2	Sampel.....	48
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	50
3.5.1	Data Primer	50
3.5.2	Data Sekunder	50
3.6	Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.6.1	Uji Validitas	50
3.6.2	Uji Reliabilitas	52
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	53
3.7.1	Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1.1	Analisis Deskriptif	54
3.7.1.2	Analisis Regresi Linear Sederhana	55
3.7.1.3	Uji Asumsi Klasik.....	56
3.7.1.3.1	Uji Normalitas.....	56
3.7.1.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	56
3.7.2	Uji Hipotesis	56
3.7.2.1	Uji T	57
3.7.3	Koefisien Determinasi.....	57
BAB IV		58

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Karakteristik Responden	58
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas	58
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Angkatan	59
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran	61
4.2 Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (X)	62
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	71
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	74
4.3.1.1 Uji Normalitas	74
4.3.1.2 Uji Heterokedastisitas	74
4.3.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	75
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	76
4.3.4 Koefisien Determinasi.....	77
4.3.5 Pembahasan Keseluruhan.....	78
BAB V.....	82
KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83
5.2.1 Aspek Praktis	83
5.2.1 Aspek Teoritis	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	88
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	88
LAMPIRAN.....	92
Lampiran 2 Hasil Data <i>Pre-Test</i> Uji Validitas dan Reliabilitas	92
LAMPIRAN.....	93
Lampiran 3 Tabel Uji Validitas.....	93
LAMPIRAN.....	94
Lampiran 4 Tabel Uji Reliabilitas	94
LAMPIRAN.....	96
Lampiran 5 Hasil Kuesioner.....	96

LAMPIRAN.....	106
Lampiran 6 Hasil Transformasi Data Ordinal Ke Interval (MSI)	106
LAMPIRAN.....	113
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	113
LAMPIRAN.....	115
Lampiran 8 Hasil Uji T	115
LAMPIRAN.....	115
Lampiran 9 Hasil Koefisien Determinasi	115