

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
HALAMAN PERNYATAAN.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRAK INGGRIS	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	1
1.1.1 Fitur OVO.....	2
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.5.1 Manfaat Teoritis	15
1.5.2 Manfaat Praktis.....	15
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	15
1.7 Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Pemasaran	17
2.1.1 Manajemen Pemasaran	18
2.1.2 Jasa	18
2.1.3 Pemasaran Jasa	19
2.2 Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21

2.3	Kepuasan Pelanggan	21
2.3.1	Dimensi Kepuasan Pelanggan	22
2.4	Loyalitas Pelanggan	22
2.4.1	Dimensi Loyalitas Pelanggan	23
2.5	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.6	Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.7	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.8	Penelitian Terdahulu	26
2.9	Kerangka Pemikiran.....	40
2.10	Hipotesis Penelitian	42
2.11	Ruang Lingkup Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1	Jenis Penelitian.....	43
3.2	Operasional Variabel.....	44
3.2.1	Skala Pengukuran	47
3.3	Tahapan Penelitian	48
3.4	Populasi dan Sampel	49
3.4.1	Populasi	49
3.4.2	Sampel	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6	Sumber Data.....	51
3.7	Uji Keabsahan Data	52
3.7.1	Uji Validitas.....	52
3.7.2	Uji Reliabilitas	54
3.8	Teknik Analisis Data.....	55
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	55
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	57
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
3.9	Uji Hipotesis	59
3.9.1	Uji Simultan (Uji F).....	59
3.9.2	Uji Parsial (Uji T).....	59

3.9.3 Koefisien Determinasi	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Karakteristik Responden.....	61
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Uang Elektronik OVO dalam Sebulan	63
4.2 Analisis Deskriptif	64
4.2.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	64
4.2.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	68
4.2.3 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan	71
4.3 Hasil Penelitian	75
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	75
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	79
4.3.3 Uji F (Simultan).....	80
4.3.4 Uji T (Parsial)	81
4.3.5 Koefisien Determinasi	82
4.4 Pembahasan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	89