

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	17
2.1.2 Pemasaran Jasa	18
2.1.3 Kemudahan Penggunaan Aplikasi	18
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi	19
2.1.5 Dimensi Kemudahan Penggunaan Aplikasi.....	19
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	21

2.1.9 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	22
2.1.10 Dimensi Kepuasan Pelanggan	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian.....	34
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Metode Penelitian.....	35
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.2.1 Operasional Variabel.....	35
3.2.2 Skala Pengukuran	40
3.3 Tahapan Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi	41
3.4.2 Sampel.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik Pengujian.....	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	46
3.8 Method of Successive Internal (MSI)	48
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3.11 Uji Simulan (F).....	51
3.12 Uji Parsial (t)	52
3.13 Koefisien Determinasi	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Karakteristik Responden	54
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	56
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	57

4.2.1 Uji Validitas	58
4.2.2 Uji Realibilitas.....	59
4.3 Analisis Deskriptif.....	60
4.3.1 Tanggapan Responden mengenai Kemudahan Aplikasi	60
4.3.2 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan	62
4.3.3 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan	63
4.4 Analisis Data	65
4.4.1 Asumsi Klasik	65
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.4.3 Koefisien Determinasi	69
4.4.4 Pengujian Hipotesis	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	76
5.2.1 Saran Praktis	76
5.2.2 Saran Teoritis.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	83