

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum .....	1
1.1.1    Sejarah E-wallet Dana .....	1
1.1.2    Logo Perusahaan .....	2
1.1.3    Visi Misi Perusahaan.....	2
1.1.4    Struktur Organisasi Perusahaan.....	3
1.2    Latar Belakang .....	4
1.3    Perumusan Masalah .....	15
1.4    Tujuan Penelitian .....	17
1.5    Manfaat Penelitian .....	17
1.5.1    Manfaat Teoritis .....	17
1.5.2    Manfaat Praktis.....	17
1.6    Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
2.1    Tinjauan Pustaka Penelitian .....	19
2.1.1    Pemasaran.....	19
2.1.2    Manajemen Pemasaran .....	20
2.1.3    Perilaku Konsumen .....	20
2.1.4    Minat Penggunaan Berkelanjutan .....	21
2.1.5    Customer Experience .....	23
2.1.6    Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2    Hubungan Antar Variabel .....	27
2.3    Penelitian Terdahulu .....	31

2.4	Kerangka Pemikiran.....	55
2.5	Hipotesis Penelitian.....	62
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>64</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	64
3.2	Variabel Operasional.....	65
3.2.1	Variabel Eksogen .....	65
3.2.2	Variabel Endogen .....	66
3.2.3	Variabel Mediasi (Mediation Variable) .....	66
3.2.4	Skala Pengukuran .....	70
3.3	Tahapan Penelitian .....	71
3.4	Populasi dan Sampel .....	71
3.4.1	Populasi 71	
3.4.2	Sampel 71	
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	73
3.5.1	Data Primer.....	73
3.5.2	Data Sekunder .....	73
3.6	Teknik Analisis Data.....	73
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	74
3.6.2	Analisis Multivariat.....	76
3.6.3	Analisis SEM -PLS .....	76
3.6.3.1	Penggambaran dan Persamaan Model Struktural ....	77
3.6.3.2	Uji Validitas dan Reabilitas .....	78
3.7	Godness of Fit Test .....	80
3.8	Uji Hipotesis.....	83
<b>BAB IV .....</b>		<b>85</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>85</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	85
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	86
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	86
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	87
4.2	Hasil Penelitian .....	87

4.2.1	Hasil Analisis tentang <i>pragmatic experience, ease of use experience, emotional experience</i> , kepuasan pelanggan, dan minat penggunaan berkelanjutan pada <i>e-wallet</i> Dana.....	87
4.2.2	Hasil analisis pengaruh <i>pragmatic, ease of use, emotional experience</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	99
4.3	Hasil analisis pengaruh langsung maupun tidak langsung <i>pragmatic, ease of use, emotional experience</i> terhadap minat penggunaan .....	106
4.4	Hasil analisis pengaruh kepuasan terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada <i>e-wallet</i> Dana .....	110
4.3	Pembahasan.....	110
4.3.1	Penilaian responden tentang <i>pragmatic experience, ease of use experience, emotional experience</i> , kepuasan pelanggan, dan minat penggunaan berkelanjutan pada <i>e-wallet</i> Dana ...	111
4.3.2	Hasil pembahasan pengaruh <i>pragmatic, ease of use, emotional experience</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	112
4.3.3	Hasil pembahasan pengaruh langsung maupun tidak langsung <i>pragmatic, ease of use, emotional experience</i> terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada <i>e-wallet</i> Dana.....	113
4.3.4	Hasil Pembahasan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada <i>e-wallet</i> Dana.....	116
<b>BAB V.....</b>		<b>116</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>116</b>
5.1	Kesimpulan .....	117
5.1.1	Penilaian responden terhadap <i>pragmatic experience, ease of use experience, emotional experience</i> , kepuasan pelanggan, dan minat penggunaan berkelanjutan pada <i>e-wallet</i> Dana ...	117
5.1.2	Pengaruh pengaruh <i>pragmatic, ease of use, emotional experience</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	117
5.1.3	Pengaruh langsung maupun tidak langsung <i>pragmatic, ease of use, emotional experience</i> terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada <i>e-wallet</i> Dana?.....	118

5.1.4	Pengaruh kepuasan terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada e-wallet Dana .....	119
5.2	Saran.....	120
5.2.1	Saran Teoritis .....	120
5.2.2	Saran Praktis.....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>121</b>