

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Hipotesis.....	4
1.6. Rencana Kegiatan.....	4
1.7. Jadwal Kegiatan	5
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Penelitian Terkait.....	6
2.2. Financial Technology (Fintech)	13
2.3. E-Service Quality (E-Servqual)	13
2.4. Importance Performance Analysis (IPA).....	15
2.5. Ringkasan.....	17
BAB III. METODOLOGI DAN DESAIN SISTEM	18
3.1 Karakteristik Penelitian.....	18
3.2 Metode Penelitian.....	18
3.3 Data	19
3.3.1 Jenis & Sumber Data.....	19
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	19
3.3.3 Skala.....	20
3.3.4 Variabel Operasional	20
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Populasi.....	30

3.4.2	Sampel.....	30
3.5	Uji Validitas & Reliabilitas	31
3.5.1	Uji Validitas.....	31
3.5.2	Uji Reliabilitas	31
3.6	Teknik Analisis Data	32
3.6.1	Analisis Deskriptif	32
3.6.2	Analisis Indeks Kualitas Layanan.....	33
3.6.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	34
BAB VI.	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
4.1.	Deskripsi Penelitian	36
4.1.1.	Hasil Penyebaran Kuesioner	36
4.1.2.	Karakteristik Responden	36
4.2	Uji Validitas.....	38
4.3	Uji Reliabilitas	39
4.4.	Analisis Deskriptif.....	40
4.4.1.	Tanggapan Nilai Persepsi.....	40
4.4.2.	Tanggapan Nilai Harapan.....	42
4.5	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	44
4.6.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	45
4.7.	Diskusi	51
4.7.1.	Analisis Kesenjangan (Gap) dan Atribut.....	51
4.7.2.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	53
4.7.3.	Implikasi.....	54
4.7.4.	Limitasi	56
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN	57
DAFTAR PUSTAKA		58