

## DAFTAR ISI

|                                                  |      |
|--------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                        | i    |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                         | ii   |
| HALAMAN MOTTO .....                              | iii  |
| KATA PENGANTAR.....                              | iv   |
| ABSTRAK .....                                    | vi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                            | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                  | viii |
| DAFTAR TABEL .....                               | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                               | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                            | xiv  |
| BAB I.....                                       | 1    |
| PENDAHULUAN .....                                | 1    |
| 1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....      | 1    |
| 1.2    Latar Belakang Penelitian .....           | 2    |
| 1.3    Perumusan Masalah .....                   | 23   |
| 1.4    Tujuan Penelitian.....                    | 24   |
| 1.5    Manfaat Penelitian .....                  | 25   |
| 1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....    | 26   |
| BAB II .....                                     | 28   |
| TINJAUAN PUSTAKA .....                           | 28   |
| 2.1    Teori dan Penelitian Terdahulu .....      | 28   |
| 2.1.1    Marketing .....                         | 28   |
| 2.1.2    Technology Acceptance Model (TAM) ..... | 30   |
| 2.1.3    Kemudahan Penggunaan .....              | 31   |
| 2.1.4    SERVQUAL.....                           | 33   |
| 2.1.5    Kualitas Pelayanan .....                | 34   |
| 2.1.6    Kepuasan Pelanggan.....                 | 36   |
| 2.1.7    Loyalitas Pelanggan .....               | 39   |
| 2.1.8    Hubungan Antar Variabel .....           | 40   |
| 2.1.7    Penelitian Terdahulu.....               | 63   |

|                                              |                                                 |            |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|
| 2.2                                          | Kerangka Pemikiran .....                        | 88         |
| 2.3                                          | Hipotesis Penelitian .....                      | 89         |
| 2.4                                          | Ruang Lingkup Penelitian .....                  | 89         |
| <b>BAB III.....</b>                          |                                                 | <b>91</b>  |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>               |                                                 | <b>91</b>  |
| 3.1                                          | Jenis Penelitian .....                          | 91         |
| 3.2                                          | Operasional Variabel.....                       | 91         |
| 3.2.1                                        | Skala Pengukuran .....                          | 95         |
| 3.3                                          | Tahapan Penelitian .....                        | 96         |
| 3.4                                          | Populasi dan Sampel .....                       | 96         |
| 3.4.1                                        | Populasi.....                                   | 96         |
| 3.4.2                                        | Sampel.....                                     | 97         |
| 3.5                                          | Pengumpulan Data dan Sumber Data .....          | 98         |
| 3.5.1                                        | Data Primer .....                               | 99         |
| 3.5.2                                        | Data Sekunder .....                             | 99         |
| 3.6                                          | Uji Validitas dan Reliabilitas .....            | 99         |
| 3.6.1                                        | Uji Validitas .....                             | 99         |
| 3.6.2                                        | Uji Reliabilitas .....                          | 101        |
| 3.7                                          | Teknik Analisis Data.....                       | 103        |
| 3.7.1                                        | Analisis Deskriptif.....                        | 103        |
| 3.7.2                                        | <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> ..... | 104        |
| 3.7.3                                        | <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....         | 105        |
| 3.7.4                                        | Uji Hipotesis .....                             | 109        |
| <b>BAB IV .....</b>                          |                                                 | <b>112</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                                 | <b>112</b> |
| 4.1                                          | Pengumpulan Data .....                          | 112        |
| 4.2                                          | Karakteristik Responden .....                   | 113        |
| 4.2.1                                        | Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 113        |
| 4.2.2                                        | Karakteristik Berdasarkan Angkatan.....         | 113        |
| 4.2.3                                        | Karakteristik Berdasarkan Jumlah Transaksi..... | 114        |
| 4.3                                          | Hasil Penelitian .....                          | 114        |

|                      |                                                                                                                     |     |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.3.1                | Analisis Deskriptif.....                                                                                            | 114 |
| 4.3.2                | Hasil Uji Pengukuran (Outer Model/Masurement Model) .....                                                           | 127 |
| 4.3.3                | Hasil Analisis <i>Outer Model</i> .....                                                                             | 128 |
| 4.3.4                | Model Struktural (Inner Model).....                                                                                 | 134 |
| 4.3.5                | Hasil Analisis <i>Inner Model</i> .....                                                                             | 135 |
| 4.3.6                | Hasil Uji Kelayakan Model (Goodness of Fit Test) Hasil Uji Kelayakan Model ( <i>Goodness of Fit Test</i> ) .....    | 140 |
| 4.3.7                | Hasil Uji Hipotesis.....                                                                                            | 141 |
| 4.4                  | Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                                                   | 144 |
| 4.4.1                | Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan....                                                       | 146 |
| 4.4.2                | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....                                                        | 147 |
| 4.4.3                | Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                                    | 147 |
| 4.4.4                | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                                      | 147 |
| 4.4.5                | Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                                      | 148 |
| 4.4.6                | Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi..... | 148 |
| 4.4.7                | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.....   | 149 |
| BAB V                | .....                                                                                                               | 150 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | .....                                                                                                               | 150 |
| 5.1                  | Kesimpulan .....                                                                                                    | 150 |
| 5.2                  | Saran.....                                                                                                          | 151 |
| 5.2.1                | Saran Bagi Perusahaan .....                                                                                         | 151 |
| 5.2.2                | Bagi Peneliti Selanjutnya.....                                                                                      | 153 |
| Daftar Pustaka       | .....                                                                                                               | 155 |
| LAMPIRAN             | .....                                                                                                               | 166 |