

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kontribusi Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Perilaku konsumen.....	13
2.1.1 Jasa .....	14
2.1.2 Promosi ( <i>Promotion</i> ).....	17
2.1.3 Persepsi Kemudahan Pengguna ( <i>Perceived ease of use</i> ) .....	24
2.1.4 Kepercayaan Pelanggan ( <i>Trust</i> ) .....	28
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	34
2.2 Penelitian Terdahulu .....	39
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	41
2.3.1 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	41
2.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	42
2.4 Kerangka Pemikiran.....	43

2.5 Hipotesis.....	44
--------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Waktu dan Tempat Penelitan .....	45
3.2 Desain Penelitian.....	45
3.3 Definisi dan Operasional Variabel.....	45
3.4 Operasional Variabel.....	47
3.5 Skala Pengukuran Variabel.....	48
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
3.7 Jenis dan Sumber data.....	50
3.8 Metode dan Analisa data.....	51
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif .....	51
3.8.2 SEM SPSS AMOS .....	52
3.8.3 Analisis Kolerasi antar Dimensi.....	58
3.8.4 <i>Standart Goodness of Fit</i> .....	59
3.8.5 Uji Hipotesis dalam AMOS .....	62

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran umum Objek penelitian .....	63
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	63
4.1.2 Struktur Organisasi .....	65
4.1.3 Visi dan Misi.....	66
4.1.4 Logo.....	67
4.1.5 Fitur Aplikasi .....	68
4.1.6 Go-Pay .....	70
4.2 Statistik Deskriptif .....	71
4.2.1 Profil Responden.....	71
4.2.2 Deskripsi Variabel .....	74
4.3 Hasil Uji Instrument Penelitian.....	73
4.3.1 Analisa Data dengan SPSS AMOS.....	78
4.3.2 Uji Validitas .....	79
4.3.3 Uji Reabilitas.....	82
4.3.4 Uji Korelasi .....	83
4.3.5 Uji Hipotesis .....	85
4.4 Pembahasan .....	90

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	94
5.2 Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN.....	100

