

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	13
1. Manajemen Pemasaran	13
2. Jasa	14
3. Perilaku Konsumen	15
4. Kepercayaan	21
5. Kemudahan Pengguna	23
6. Loyalitas Pelanggan	25
7. Penelitian terdahulu	31
B. Hubungan Antar Variabel	36

C.	Kerangka pemikiran	37
D.	Pengembangan Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian	39
B.	Desain Penelitian.....	39
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	40
1.	Definisi Variabel	40
2.	Operasionalisasi Variabel.....	41
D.	Skala Pengukuran	42
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	43
F.	Metode Pengumpulan Data	45
G.	Metode Analisis Data <i>Partial Least Square (PLS)</i>	46
1.	Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	47
2.	Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	49
3.	Konferensi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan	50
4.	Estimasi : <i>Weight</i> , Koefesien Jalur dan <i>Loading</i>	51
5.	Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	52
6.	Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstrapping</i>).....	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Analisis Deskriptif	54
1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
2.	Deskripsi Responden	56
3.	Deskripsi Variabel	59
B.	Analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i>	62
1.	Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	63
a)	Uji Validitas	63
b)	Uji Reliabilitas	67

2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	68
a) Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	68
b) Uji Koefesien Jalur (<i>Path Coefficients</i>)	69
c) Uji Nilai <i>t-Statistic</i>	70
d) Evaluasi <i>Model Fit</i>	71
e) Uji Hipotesis	72
C. Pembahasan	73
a) H1. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Pay.....	73
b) H2. Kemudahan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Pay	75
 BAB V SIMPULAN & HASIL	
A. Simpulan	77
B. Saran	77
1. Praktis	77
2. Akademis	78
 DAFTAR PUSTAKA	 79
LAMPIRAN	82