

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	4
1.3    Pembatasan Masalah .....	5
1.4    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian .....	5
1.3    Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.1    Tinjauan Teori .....	6
2.1.1    Kemudahan .....	6
2.1.1.1    Faktor – faktor yang mempengaruhi kemudahan dalam Menggunakan teknologi.....	7
2.1.1.2    Dimensi Kemudahan.....	7
2.1.1.3    Indikator Kemudahan .....	8
2.1.2    Kepercayaan.....	8
2.1.2.1    Jenis – Jenis Kepercayaan.....	9

	<b>Halaman</b>
2.1.2.2 Dimensi Kepercayaan.....	9
2.1.2.3 Indikator Kepercayaan.....	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.3.1 Dimensi kepuasan .....	11
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	12
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	16
2.3.1 Hubungan Kemudahan dengan Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2 Hubungan Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4 Hipotesis.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Desain Riset.....	19
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	19
3.2.1 Jenis Data.....	19
3.2.2 Sumber Data.....	20
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel.....	20
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.4.1 Definisi Variabel.....	21
3.5 Teknik Analisi Data.....	23
3.5.1 Uji Validitas.....	23
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	24
3.5.3 Asumsi Klasik.....	25
3.5.4 Uji Regresi Berganda.....	27
3.5.5 Uji F.....	27
3.5.6 Uji t.....	27

	<b>Halaman</b>
3.5.7 Koefisien Determinasi.....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	29
4.1 Karakteristik Responden.....	29
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
4.2.1 Uji Validitas.....	30
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	32
4.3 Uji Persyaratan Analisis Data .....	33
4.3.1 Uji Normalitas .....	33
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	34
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	34
4.3.4 Uji Autokorelasi.....	35
4.4 Analisis Deskriptif Statistik.....	35
4.5 Analisis Data .....	39
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
4.5.2 Uji F. ....	40
4.5.3 Uji t. ....	40
4.5.4 Koefisien Determinasi.....	42
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
5.1.1 Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
5.1.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
5.1.3 Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Secara bersama - sama Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
5.1.3.4 Pengaruh Kemudahan paling dominan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	44
5.2 Temuan Penelitian.....	44

	<b>Halaman</b>
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	45
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
6.1 Kesimpulan.....	46
6.2 Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>51</b>