

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</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    Batasan Masalah.....	5
1.4    Rumusan Masalah .....	5
1.5    Tujuan Penelitian.....	5
1.6    Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1    Kualitas Layanan .....	7
2.1.1    Dimensi Kualitas Layanan Menurut Elrado.....	8
2.1.2    Dimensi Kualitas Layanan Menurut Laurent.....	8
2.1.3    Dimensi Kualitas Layanan Menurut Sigit Parawansa.....	9
2.2    Kepuasan .....	9
2.2.1    Elemen Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2.2    Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.3    Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut Zeithaml.....	13
2.3    Loyalitas .....	13
2.3.1    Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	14
2.3.2    Indikator Loyalitas Menurut Tjiptono.....	14

2.3.3	Indikator Loyalitas Menurut Selnes .....	15
2.4	Penelitian Terdahulu .....	15
2.5	Hubungan Antar Variabel .....	21
2.5.1	Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan .....	21
2.5.2	Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas .....	21
2.5.3	Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas.....	22
2.5.4	Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan .....	23
2.6	Hipotesis Penelitian.....	23
2.7	Model Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Desain Penelitian.....	25
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	25
3.2.1	Jenis Data .....	25
3.2.2	Sumber Data.....	26
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	26
3.3.1	Populasi .....	26
3.3.2	Sampel.....	26
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.4	Unit Analisis.....	27
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	27
3.6	Teknik Analisis Data .....	30
3.6.1	Uji Validitas .....	31
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	32
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	33
3.6.4	Analisis Jalur ( <i>path analysis</i> ) .....	35
3.6.5	Nilai $R^2$ (Koefisien Determinasi) .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>38</b>
4.1	Karakter Responden .....	38
4.2	Uji Validitas .....	40
4.3	Uji Reliabilitas.....	43
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	43
4.4.1	Uji Normalitas .....	43
4.4.2	Uji Multikolinearitas .....	44
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	45
4.5	Analisis Deskriptif Penelitian.....	46
4.6	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	50

4.6.1	Analisis Jalur Tahap 1 .....	50
4.6.2	Analisis Jalur Tahap 2 .....	52
4.6.3	Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2 .....	55
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
5.1.1	Pengaruh Kualitas Layanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) .....	57
5.1.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	57
5.1.3	Pengaruh Kualitas Layanan (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	58
5.1.4	Pengaruh Kualitas Layanan (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) .....	59
5.2	Temuan Penelitian .....	60
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	60
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
6.1	Simpulan .....	61
6.2	Saran .....	61
6.3	Implikasi Penelitian .....	62
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>		<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>65</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert dalam Penelitian .....	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.3 Skala Likert .....	31
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan .....	39
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	41
Tabel 4.7 Hasil Reliabilitas .....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	44
Tabel 4.10 <i>Indeks</i> Kualitas Layanan .....	46
Tabel 4.11 <i>Indeks</i> Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.12 <i>Indeks</i> Loyalitas Pelanggan.....	49
Tabel 4.13 Nilai Koefisien Regresi.....	50
Tabel 4.14 Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
Tabel 4.15 Nilai Uji F Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel 4.16 Uji Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	53
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Pengaruh.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Perkembangan Mobile Payment di Indonesia Pada Tahun 2017 .....	1
Gambar 1.2 Hasil Pra-Survey Kualitas Layanan pada Penggunaan OVO.....	3
Gambar 1.3 Hasil Pra-Survey Kepuasan pada Penggunaan OVO.....	4
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	24
Gambar 3.1 Diagram Jalur Substruktural 1.....	35
Gambar 3.2 Diagram Jalur Substruktural 2.....	36
Gambar 3.3 Diagram Jalur Hubungan Kausal Persamaan 3 .....	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	45
Gambar 4.2 Tahap 1 Analisis Jalur.....	52
Gambar 4.3 Tahap Analisis Jalur .....	54
Gambar 4.4 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2.....	55

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 <i>Hair, et al</i> .....	27
Rumus 3.2 Teknik Korelasi Product Moment.....	32
Rumus 3.3 Reliabilitas ( <i>Cronbach</i> ).....	32
Rumus 3.4 Substruktural Persamaan 1.....	35
Rumus 3.5 Substruktural Persamaan 2.....	36
Rumus 3.6 Substruktural Persamaan Jalur.....	36
Rumus 3.7 Koefisien Determinasi.....	37
Rumus 4.1 Indeks.....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner <i>Pra Survey</i> .....	66
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 3 Data Tabulasi Karakteristik 30 Responden .....	72
Lampiran 4 Data Tabulasi Karakteristik 150 Responden .....	73
Lampiran 5 Data Tabulasi 30 Responden .....	74
Lampiran 6 Data Tabulasi 150 Responden .....	76
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas 30 Responden .....	91
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	98
Lampiran 9 Hasil Analisis Jalur.....	100
Lampiran 10 Tabel Nilai $r$ Product Moment.....	102