

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Kepuasan Konsumen	11
2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	11
2.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen	12
2.1.3 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Faktor-faktor yang Menentukan Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>)	17
2.3.1 Dimensi <i>User Experience</i>	18
2.4 Persepsi Risiko	19
2.4.1 Dimensi Persepsi Risiko	19
2.5 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	20
2.6 Hubungan Antar Variabel	25
2.6.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	25

2.6.2	Hubungan <i>User Experience</i> dan Kepuasan Konsumen	25
2.6.3	Hubungan Persepsi Risiko dan Kepuasan Konsumen	26
2.7	Hipotesis.....	26
2.8	Model Penelitian.....	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN		28
3.1	Desain Penelitian	28
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.2.1	Jenis Data	28
3.2.2	Sumber Data.....	29
3.3	Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sample.....	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sample.....	29
3.3.3	Teknik Pengambilan Sample.....	30
3.4	Unit Analisis Data.....	30
3.5	Definisi Operasional Variabel	30
3.5.1	Variabel Penelitian.....	31
3.5.2	Dimensi dan Indikator Variabel	31
3.6	Teknik Analisis Data	34
3.6.1	Uji Validitas	34
3.6.2	Unit Reabilitas	35
3.7	Teknik Analisis Data	35
3.7.1	Analisis Deskriptif	36
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.8	Uji Hipotesis.....	38
3.8.1	Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.8.2	Uji Simultan (Uji F).....	38
3.8.3	Uji Prasional (Uji t)	39
3.8.4	Koefisien Determinasi (R^2)	39
BAB IV HASIL PENELITIAN		40
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Hasil Responden	40
4.2	Hasil Uji Validitas	42
4.2.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	41
4.2.2	Hasil Uji Validasi Pengalaman Pengguna.....	41
4.2.1	Hasil Uji Validitas Persepsi Risiko.....	44
4.2.1	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kosumen	45
4.3	Uji Reliabilitas.....	45
4.3.1	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	46
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas Pengalaman Pengguna.....	46
4.3.3	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Risiko	46
4.3.4	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kosumen.....	47
4.4	Analisi Deskriptif	47
4.4.1	Indeks Variabel Kualitas Pelayanan	48
4.4.2	Indeks Variabel Pengalaman Pengguna.....	49

4.4.3	Indeks Variabel Persepsi Risiko	50
4.4.4	Indeks Variabel Kepuasan Kosumen	51
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.5.1	Hasil Uji Normalitas	52
4.5.2	Hasil Uji Multikolinearitas	53
4.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
4.6	Hasil Uji Hipotesis	55
4.6.1	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
4.6.2	Hasil Uji Simultan	57
4.6.3	Hasil Uji Prasial	57
4.6.4	Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
BAB V PEMBAHASAN		60
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian	60
5.1.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	60
5.1.2	Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Kepuasan Konsumen	60
5.1.3	Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Konsumen	61
5.1.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pengguna, dan Persepsi Risiko, Terhadap Kepuasan Konsumen	61
5.2	Temuan Penelitian	62
5.3	Keterbatasan Penelitian	63
BAB VI PENUTUP		64
6.1	Kesimpulan	64
6.2	Saran	64
6.3	Implikasi Penelitian	65
6.3.1	Implikasi Teoritis	65
6.3.2	Implikasi Praktis	66
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN		72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 Keluhan-keluhan Konsumen.....	73
Lampiran 02 Fitur-Fitur Aplikasi OVO	77
Lampiran 03 Kuesioner Pra Survey	78
Lampiran 04 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 05 Tabulasi Pre Test 30 Responden	84
Lampiran 06 Hasil Uji Validitas	88
Lampiran 07 Tabulasi 100 Responden.....	94
Lampiran 08 Tabel r Product Moment.....	103
Lampiran 09 Tabel t.....	104
Lampiran 10 Tabel F.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	20
Tabel 3.1 Skala Likert	29
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Variabel	31
Tabel 3.3 Kriteria Reliabilitas.....	35
Tabel 3.4 Pengukuran Nilai Indeks.....	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pengalaman Pengguna	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Persepsi Risiko	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Pengalaman Pengguna.....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Risiko.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 4.9 Angka Indeks Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.10 Angka Indeks Variabel Pengalaman Pengguna.....	49
Tabel 4.11 Angka Indeks Variabel Persepsi Risiko.....	50
Tabel 4.12 Angka Indeks Variabel Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Spearman's Rho.....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58