

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	iiError! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.v
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMU	vi
ABSTRAK	viError! Bookmark not defined.
ABSTRACT	viiError! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xError! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Pembatasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5.2.1 Manfaat Bagi Penulis	Error! Bookmark not defined.
1.5.2.2 Manfaat Bagi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2 Persepsi (<i>perception</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.3 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan....	Error! Bookmark not defined.

2.4.2 Jenis-jenis Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Tahapan Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2.4.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
2.7 Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.7.1 Hubungan Persepsi Manfaat dengan Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.7.2 Hubungan Persepsi Kemudahan dengan Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.7.3 Hubungan Persepsi Manfaat terhadap Loyalitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.4 Hubungan Persepsi Kemudahan terhadap Loyalitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.5 Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2.7.6 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.7.7 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.8 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Riset	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sumber Data	33
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	33
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.4 Unit Analisis	34
3.5 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Persepsi Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Persepsi Kemudahan	Error! Bookmark not defined.

3.5.3 kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Analisis Deskriptif.....	39
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.1 Uji Normalitas	40
3.7.2 Uji Multikolinearitas	40
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Uji Autokorelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Model Analisis Jalur Path (<i>Path Analysis</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Uji F.....	43
3.8.2 Uji t.....	43
3.8.3 Koefisien Determinasi.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Top Up Saldo Perbulan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.Karakteristik Responden Berdasarkan Pembayaran yang dilakukan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Deskriptif	47
4.2.1 Pengukuran Indeks Variabel Persepsi Manfaat (X_1).....	48
4.2.2 Pengukuran Indeks Variabel Persepsi Kemudahan (X_2).....	48
4.2.3 Pengukuran Indeks Variabel Kepuasan Konsumen (Z).....	49
4.2.4 Pengukuran Indeks Variabel Loyalitas (Y)	50
4.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Reabilitas	54
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	54

4.4.1 Hasil Uji Normalitas	54	Error! Bookmark not defined.
4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas	57	
4.4.3. Hasil Uji Heterokedastisitas	58	
4.4.4. Hasil Uji Autokorelasi	59	
4.5 Analisis Jalur Path.....	60	
4.5.1 Analisis Jalur Tahap I	61	
4.5.2 Uji F Simultan.....	62	
4.5.3 Uji t Partial.....	62	
4.5.4 Koefisien Determinasi	63	
4.5.5 Analisis Tahap II.....	64	
4.5.6 Uji F Simultan	65	
4.5.7 Uji t Partial.....	66	
4.5.8 Koefisien Determinasi.....	67	
4.5.9 Analisis Gabungan Tahap I dan II.....	68	

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	70
5.1.1. Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna.....	70
5.1.2. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna.....	70
5.1.3. Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Loyalitas	71
5.1.4. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Loyalitas	71
5.2 Temuan Penelitian	71
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	72

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
6.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
6.2.1. Bagi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
6.3. Implikasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

