

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN..... | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS..... | vii |
| ABSTRAK..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| BAB I..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah..... | 3 |
| 1.3. Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.5. Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu..... | 5 |
| BAB II..... | 7 |
| 2.1. Landasan Teori..... | 7 |
| 1. Uang..... | 7 |
| 2. Uang Elektronik..... | 9 |
| 3. Promosi..... | 12 |
| 4. Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)..... | 14 |
| 5. Risiko..... | 15 |
| 6. Loyalitas Pelanggan..... | 16 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu..... | 17 |

| | | |
|---------|---------------------------------------|----|
| 2.3. | Kerangka Berpikir | 21 |
| 2.4. | Hubungan Antar Variabel | 22 |
| 2.5. | Hipotesis | 24 |
| BAB III | | 25 |
| 3.1. | Desain Riset | 25 |
| 3.2. | Ruang Lingkup Penelitian | 25 |
| 3.3. | Jenis dan Sumber Data | 25 |
| 1. | Jenis Data | 25 |
| 2. | Sumber Data | 26 |
| 3.4. | Populasi dan Sampel | 26 |
| 3.5. | Teknik Pengumpulan Data | 28 |
| 3.6. | Operasional Variabel Penelitian | 28 |
| 3.7. | Skala Pengukuran | 30 |
| 3.8. | Analisis Data | 31 |
| 3.9. | Teknik Analisis Data | 31 |
| 1. | Uji Instrumen | 31 |
| 2. | Uji Asumsi Klasik | 33 |
| 3. | Uji Hipotesis | 34 |
| BAB IV | | 36 |
| 4.1. | Karakteristik Responden | 36 |
| 4.2. | Hasil Uji Instrumen | 36 |
| 1. | Uji Validitas | 36 |
| 2. | Uji Reliabilitas | 38 |
| 4.3. | Hasil Uji Asumsi Klasik | 39 |
| 1. | Uji Multikolinearitas | 39 |
| 2. | Uji Heterokedastisitas | 40 |
| 4.4. | Analisis data | 40 |

| | |
|---|----|
| 1. Uji Partial (Uji T) | 40 |
| 2. Analisis Regresi Linier Berganda | 41 |
| 3. Uji Simultan (Uji F) | 43 |
| 4. Koefisien determinasi..... | 43 |
| BAB V..... | 45 |
| 5.1. Diskusi | 45 |
| 1. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan | 45 |
| 2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 45 |
| 3. Pengaruh Risiko Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 46 |
| 4. Pengaruh Promosi, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Loyalitas Pelanggan | 46 |
| 5.2. Temuan Penelitian | 47 |
| 5.3. Implikasi Manajerial | 47 |
| 5.4. Keterbatasan Penelitian | 48 |
| BAB VI..... | 49 |
| 6.1. Kesimpulan | 49 |
| 6.2. Saran..... | 49 |
| DAFTAR PUSTAKA | 51 |
| LAMPIRAN | 53 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia..... | 1 |
| Gambar 2. E-Money Berbasis Kartu..... | 9 |
| Gambar 3. E-Money Berbasis Server..... | 10 |
| Gambar 4. Kerangka Berpikir | 21 |
| Gambar 5. Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot..... | 40 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Hasil Prasurvey Pengguna Layanan Dompot Digital GoPay | 2 |
| Tabel 2 Operasional Variabel Penelitian..... | 28 |
| Tabel 3. Pengukuran Skala Likert..... | 30 |
| Tabel 4. Cronbach Alpha | 33 |
| Tabel 5. Hasil Uji Validitas..... | 36 |
| Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas | 38 |
| Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas | 39 |
| Tabel 8. Hasil Uji T | 41 |
| Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 41 |
| Tabel 10. Hasil Uji F..... | 43 |
| Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi | 43 |