

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	vii
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 <i>Technology Acceptant Model (TAM)</i>	9
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2.1 Indikator dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.3 Kemudahan Penggunaan	13
2.3.1 Indikator dan Dimensi Kemudahan Penggunaan	14
2.4 Kepercayaan Konsumen	15
2.4.1 Indikator dan Dimensi Kepercayaan Konsumen	15
2.5 Minat Menggunakan Ulang	17
2.5.1 Indikator dan Dimensi Minat Menggunakan Ulang ...	17
2.6 Penelitian Terdahulu	20
2.7 Hubungan Antar Variabel	23
2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Konsumen	23
2.7.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Konsumen	24
2.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menggunakan Ulang	24

2.7.4	Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Menggunakan Ulang	25
2.7.5	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Ulang	25
2.7.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menggunakan Ulang Melalui Kepercayaan Konsumen	25
2.7.7	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Ulang Melalui Kepercayaan Konsumen	26
2.8	Hipotesis Penelitian	27
2.9	Model Penelitian	27
BAB III	METODE PENELITIAN	28
3.1	Desain Penelitian	28
3.2	Jenis dan Sumber Data	28
3.2.1	Jenis Data	29
3.2.2	Sumber Data	29
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel ...	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel	29
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	30
3.4	Unit Analisis.....	30
3.5	Definisi Operasional Variabel	30
3.6	Teknik Analisa Data	33
3.6.1	Uji Validitas	34
3.6.2	Uji Reliabelitas	35
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	36
3.6.4	Uji Analisis Jalur	37
3.6.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN	41
4.1	Karakteristik Responden	41
4.2	Uji Validitas	41
4.3	Uji Reliabelitas	44
4.4	Uji Asumsi Klasik	47
4.4.1	Uji Normalitas	48
4.4.2	Uji Multikolinearitas	48
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	49
4.5	Analisis Deskriptif Penelitian	50
4.6	Analisis Jalur (<i>Path</i>).....	51
4.6.1	Analisis Jalur Tahap 1.....	57
4.6.2	Analisis Jalur Tahap 2.....	59

4.6.3	Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2	63
BAB V	PEMBAHASAN	66
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian	66
5.1.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepercayaan Konsumen (Z).....	66
5.1.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X2) Terhadap Kepercayaan Konsumen (Z).....	66
5.1.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Minat Menggunakan Ulang (Y).....	67
5.1.4	Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X2) Terhadap Minat Menggunakan Ulang (Y).....	67
5.1.5	Pengaruh Kepercayaan Konsumen (Z) Terhadap Minat Menggunakan Ulang (Y)	68
5.1.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Minat Menggunakan Ulang (Y) Melalui Kepercayaan Konsumen (Z)	69
5.1.7	Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X2) Terhadap Minat Menggunakan Ulang (Y) Melalui Kepercayaan Konsumen (Z)	69
5.2	Temuan Penelitian	70
5.3	Keterbatasan Penelitian	70
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	72
6.1	Kesimpulan	72
6.2	Saran	73
6.3	Implikasi Penelitian	74
	DAFTAR PUSTAKA	75
	LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert dalam penelitian.....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3.3 Uji Realibilitas	38
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	43
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kemudahan Penggunaan....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepercayaan Konsumen	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Variabel Minat Menggunakan Ulang	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Semua Variabel	48
Tabel 4.12 Uji Normalitas	49
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.14 Indeks Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.15 Indeks Kemudahan Penggunaan.....	53
Tabel 4.16 Indeks Kepercayaan Konsumen.....	54
Tabel 4.17 Indeks Minat Menggunakan Ulang	56
Tabel 4.18 Nilai Signifikan Tahap 1	57
Tabel 4.19 Nilai Koefisien Tahap 1	58
Tabel 4.20 Nilai Signifikan Tahap 2.....	60
Tabel 4.21 Nilai Koefisien Tahap 2.....	61
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Pengaruh	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Data Jumlah Transaksi Uan Elektronik Beredar 2015 – 2019 4
Gambar 1.2	Data Jenis Uang Elektronik Paling Banyak digunakan..... 4
Gambar 1.3	Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan 5
Gambar 1.4	Hasil Pra Survey Kemudahan Penggunaan 6
Gambar 1.5	Hasil Pra Survey Kepercayaan Konsumen..... 6
Gambar 2.1	Model TAM 9
Gambar 2.2	Model Penelitian 27
Gambar 3.1	Diagram Jalur Substruktural 1 38
Gambar 3.2	Diagram Jalur Substruktural 2..... 38
Gambar 3.3	Diagram Jalur Substruktural 3..... 39
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas 50
Gambar 4.2	Tahap 1 Analisa Jalur 59
Gambar 4.3	Tahap 2 Analisa Jalur 62
Gambar 4.4	Analisa Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2 63

DAFTAR RUMUS

		Halaman
Rumus	3.1 Hair, et al.....	34
Rumus	3.2 Teknik Korelasi Product Moment	35
Rumus	3.3 Realibilitas (Cronbach).....	36
Rumus	3.4 Substruktural Persamaan 1	38
Rumus	3.5 Substruktural Persamaan 2.....	38
Rumus	3.6 Substruktural Persamaan Jalur 3	39
Rumus	3.7 Koefisiensi Determinasi	40
Rumus	4.1 Indeks	47

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran	1 Kuesioner Pra Survey	78
Lampiran	2 Kuesioner Penelitian	80
Lampiran	3 Data Tabulasi Karakteristik 30 Responden	85
Lampiran	4 Data Tabulasi 30 Responden	86
Lampiran	5 Hasil Uji Validitas 30 Responden	90
Lampiran	6 Hasil Uji Realibilitas 30 Responden.....	98
Lampiran	7 Data Tabulasi Karakteristik 220 Responden	99
Lampiran	8 Data Tabulas 220 Responden	100
Lampiran	9 Hasil Analisis Jalur	119