

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
2.1 Layanan/Jasa.....	11
2.1.1 Kualitas Layanan.....	14
2.2 Kepercayaan Konsumen.....	17
2.3 Kepuasan Konsumen.....	19
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	21
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Konsumen.....	21
2.4.2 Hubungan antara Kualitas Layanan, Kepercayaan Konsumen dan Kepuasan Konsumen.....	25
2.4.3 Pengaruh Kepercayaan Konsumen sebagai mediator antara Kualitas Layanan Digital dan Kepuasan Konsumen.....	26

2.5 Model Penelitian.....	28
BAB III.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4 Definisi Operasional.....	31
3.5 Pengujian Instrumen.....	35
3.5.1 Uji Validitas.....	35
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.6 Metode Analisis Data.....	36
BAB IV.....	38
4.1 Deskripsi Pengumpulan Data.....	38
4.2 Profil Responden.....	38
4.3 Statistik Deskriptif.....	40
4.4 Hasil Analisis Model Pengukuran.....	43
4.4.1 Hasil Uji Instrumen.....	43
1. Hasil Uji Validitas.....	43
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.4.2 Hasil Analisis Regresi.....	46
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	54
4.6 Pembahasan.....	55
4.6.1 Kualitas layanan PLN Mobile berpengaruh positif pada kepuasan konsumen.....	56
4.6.2 Kualitas layanan PLN Mobile berpengaruh positif pada kepercayaan konsumen.....	58
4.6.3 Hasil Uji Pengaruh Kepercayaan Konsumen pada Kepuasan Konsumen PLN Mobile.....	58

4.6.4 Hasil Uji Kepercayaan Konsumen sebagai mediator antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.....	59
BAB V.....	60
5.1 Simpulan.....	60
5.2. Implikasi Manajerial.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63