



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Motivasi Penelitian	9
1.6 Kontribusi Penelitian	10
1. Kontribusi Praktis	10
2. Kontribusi Akademis.....	10
3. Kontribusi Kebijakan.....	10
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	11
1.8 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 <i>E-wallet</i>	13
2.2 Promosi.....	14
2.3 Pusat Pertanggungjawaban.....	16
2.4 Perilaku Konsumen	18
2.5 Loyalitas Pelanggan.....	21
2.6 Penelitian Terdahulu.....	25
2.7 Pengembangan Hipotesis.....	34
2.7.1 Diskon.....	34
2.7.2 <i>Cashback</i>	35



	2.7.3	<i>Voucher</i>	36
	2.8	Kerangka Pemikiran	37
BAB	III	METODE PENELITIAN	39
	3.1	Desain Penelitian	39
	3.2	Definisi Operasional Variabel	39
	3.3	Populasi dan Sampel.....	44
	3.4	Teknik Pengumpulan Data	46
	3.5	Instrumen Penelitian	47
	3.5.1	<i>Pilot Study</i>	47
	3.6	Uji Instrumen Penelitian.....	48
	3.6.1	Uji Validitas.....	48
	3.6.2	Uji Reliabilitas.....	49
	3.7	Teknik Analisis Data	49
	3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	49
	3.7.2	Uji Asumsi Klasik	50
	3.7.2.1	Uji Normalitas	50
	3.7.2.2	Uji Heteroskedastisitas	51
	3.7.2.3	Uji Multikolinieritas	51
	3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
	3.7.4	Pengujian Hipotesis	53
	3.7.4.1	Uji T.....	53
	3.7.4.2	Uji F.....	54
	3.7.4.3	Uji Koefisien Determinan (R^2).....	55
	3.7.4.4	Uji Dominan	55
BAB	IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	57
	4.1	Statistika Deskriptif	57
	4.1.1	Jenis Kelamin Responden	57
	4.1.2	Kelompok Umur Responden.....	58
	4.1.3	<i>Sales Promotion</i>	59
	4.1.4	Domisili Responden	60
	4.2	<i>Pilot Study</i>	61
	4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	64
	4.3.1	Uji Validitas.....	64
	4.3.2	Uji Reliabilitas	69
	4.4	Uji Asumsi Klasik	70
	4.4.1	Uji Normalitas	70
	4.4.2	Uji Heteroskedastisitas	71
	4.4.3	Uji Multikolinieritas	73
	4.5	Hasil Regresi Linier Berganda	74
	4.6	Pengujian Hipotesis	76
	4.6.1	Uji T.....	76
	4.6.2	Uji F.....	77
	4.6.3	Uji Koefisien Determinan (R^2).....	78
	4.6.4	Uji Dominan	78



4.7	Pembahasan	79
4.7.1	Pengaruh Diskon Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna <i>E-wallet</i> di Indonesia	80
4.7.2	Pengaruh <i>Cashback</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna <i>E-wallet</i> di Indonesia	81
4.7.3	Pengaruh <i>Voucher</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna <i>E-wallet</i> di Indonesia	83
4.7.4	Pengaruh <i>Sales Promotion</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna <i>E-wallet</i> di Indonesia.....	84
4.7.5	<i>Sales Promotion</i> yang Paling Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Pengguna <i>E-wallet</i> di Indonesia.....	86
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	88
5.1	Simpulan.....	88
5.2	Keterbatasan Penelitian	90
5.3	Saran.....	90
5.4	Implikasi	91
	DAFTAR PUSTAKA	92
	LAMPIRAN	97



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1 Uji Validitas <i>Pilot Study</i>	61
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	63
Tabel 4.3 Uji Validitas	65
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel 4.8 Uji Regresi Linier Berganda	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>E-wallet</i> dengan Pengguna Terbanyak	3
Gambar 2.1 Tahapan Keputusan Pembelian	21
Gambar 4.1 Jenis kelamin responden.....	58
Gambar 4.2 Kelompok umur responden	58
Gambar 4.3 <i>Sales Promotion</i> yang disukai	59
Gambar 4.4 Domisili responden	60
Gambar 4.5 P-plot	71
Gambar 4.6 Scatterplot.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	97
Lampran 2 Tabulasi	110
Lampiran 3 Output SPSS	119
Lampiran 4 Surat Keterangan Penyuntingan Bahasa.....	142
Lampiran 5 Proofread Bahasa Inggris.....	143