

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
TUGAS AKHIR.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	14
I.3 Tujuan Penelitian	15
I.4 Manfaat Penelitian	15
I.5 Kerangka Penelitian.....	17
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	18
II.1 Kondisi Umum	18
II.2 Tinjauan Pustaka	21
II.2.1 Kontinuitas Penggunaan.....	21
II.2.2 Kualitas Layanan	23
II.2.3 Persepsi Kemudahan	26
II.2.4 Persepsi Risiko	29
II.3 Keaslian Penelitian	31
II.4 Pengembangan Hipotesis	32
II.4.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap kontinuitas penggunaan	32
II.4.2 Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kontinuitas penggunaan.....	33
II.4.3 Pengaruh persepsi risiko terhadap kontinuitas penggunaan	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
III.1 Desain Penelitian.....	36
III.2 Sumber Data.....	36
III.3 Teknik Pengumpulan Data	37

III.3.1 Kuesioner	37
III.3.2 Studi Pustaka	38
III.4 Populasi dan Sampel	38
III.4.1 Populasi Penelitian	38
III.4.2 Sampel Penelitian	39
III.5 Teknik Pengambilan Sampel	39
III.6 Definisi Operasional	41
III.6.1 Variabel Independen	41
III.6.2 Variabel Dependen	42
III.7 Teknik Analisis Data	44
III.7.1 Uji Instrumen dan Penilaian	44
III.7.2 Uji Asumsi Klasik	45
III.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	47
III.7.4 Uji Hipotesis	47
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
IV.1 Analisis Deskriptif	49
IV.1.1 Karakteristik Responden	49
IV.1.2 Analisis Deskriptif	54
IV.1.3 Hasil Jawaban Responden	57
IV.2 Uji Instrumen	61
IV.2.1 Uji Validitas	61
IV.2.2 Uji Reliabilitas	64
IV.3 Uji Asumsi Klasik	65
IV.3.1 Uji Normalitas	65
IV.3.2 Uji Multikolinearitas	66
IV.3.3 Uji Heteroskedastisitas	67
IV.4 Analisis Regresi Linear Berganda	68
IV.5 Uji Hipotesis	69
IV.5.1 Parsial (Uji T)	69
IV.5.2 Uji Simultan (Uji F)	71
IV.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	72
IV.6 Pembahasan	73

IV.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kontinuitas Penggunaan Livin' by Mandiri.....	73
IV.6.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kontinuitas Penggunaan Livin' by Mandiri.....	74
IV.6.3 Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Kontinuitas Penggunaan Livin' by Mandiri.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
V.1 Kesimpulan	77
V.1.1 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif terhadap Kontinuitas Penggunaan	77
V.1.2 Persepsi Kemudahan Berpengaruh Positif terhadap Kontinuitas Penggunaan	78
V.1.3 Persepsi Risiko Berpengaru Negatif terhadap Kontinuitas Penggunaan	78
V.2 Saran.....	79
V.2.1 Saran Terkait Kualitas Layanan	79
V.2.2 Saran Terkait Persepsi Kemudahan.....	79
V.2.3 Saran Terkait Persepsi Risiko	80
LAMPIRAN.....	89
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner	94