

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Ruang Lingkup dan Penelitian .....	9
1.7 Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Industri Penerimaan Kartu Pembayaran.....	11
2.1.1 Bank Pengakuisisi Penyedia EDC/POS.....	12
2.1.2 Bank Penerbit Kartu Pembayaran Konsumen.....	14
2.1.3 Mekanisme Bisnis Penerimaan Kartu Pembayaran .....	15
2.1.4 Regulasi Bisnis Penerimaan Kartu Pembayaran .....	18
2.2 Elemen Fundamental Pada Strategi Bisnis .....	18
2.2.1 Misi Bisnis .....	19
2.2.2 Posisi Kompetitif Perusahaan .....	20
2.2.3 Keatraktifan Industri .....	21
2.3 Formulasi Strategi Kualitas Layanan .....	23
2.3.1 Dimensi Kualitas Layanan .....	25

2.3.2 Dimensi Kualitas Fungsional .....	26
2.3.3 Dimensi Kualitas Teknis .....	31
2.3.4 Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan .....	32
2.3.5 Kepuasan Pelanggan .....	34
2.4 Perumusan Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	38
3.2 Teknik Pengumpulan Data dan Rancangan Kuesioner .....	38
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
3.4 Metode Analisis .....	43
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.4.2 Uji Multikolinearitas, Analisis Regresi Berganda dan Uji Hipotesis .....	45
3.4.3 Analisis Deskriptif .....	47
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Karakteristik responden .....	48
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
4.2.1 Validitas Isi .....	49
4.2.2 Analisis Faktor .....	50
4.2.2.1 Analisis Faktor Variabel Kualitas Layanan .....	50
4.2.2.2 Analisis Faktor Variabel Kepuasan Pelanggan .....	52
4.3 Uji Multikolinearitas, Analisis Regresi Berganda Dan Uji Hipotesis .....	53
4.3.1 Uji Multikolinearitas .....	53
4.3.2 Analisis Regresi Berganda .....	55
4.3.3 Uji Hipotesis .....	57
4.4 Analisis Deskriptif .....	58
4.4.1 Analisis Deskriptif pada Pedagang Kategori D .....	60
4.4.2 Analisis Deskriptif pada Pedagang Kategori C .....	61

4.4.3 Analisis Deskriptif pada Pedagang Kategori B .....	61
4.4.4 Analisis Deskriptif pada Pedagang Kategori A .....	62
4.4.5 Analisis Deskriptif pada Pihak Pedagang - Jabatan .....	63
4.5 Pembahasan .....	64
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Implikasi Manajerial .....	69
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	70
5.4 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Bank Penerbit Kartu dan Bank Penyedia EDC (Bank Pengakuisisi) yang Mendapatkan Persetujuan BI .....	4
Tabel 1.2 Trend Pertumbuhan Nilai Frekuensi Transaksi Kartu Debit dan Kartu Kredit (Pembelanjaan) Periode Tahun 2010 – 2016 ...	5
Tabel 2.1 Indikator Kuesioner Lima Sub-Dimensi Kualitas Fungsional pada Penelitian Sebelumnya .....	28
Tabel 2.2 Indikator Kuesioner Dimensi Kualitas Teknis pada Penelitian Sebelumnya .....	31
Tabel 2.3 Indikator Kuesioner Kepuasan Pelanggan pada Penelitian Sebelumnya .....	35
Tabel 3.1 Pertumbuhan Nilai dan Frekuensi Transaksi EDC Bank XYZ di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara Periode 2015 – 2016 .....	42
Tabel 3.2 Sampel Responden .....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Sampel Penelitian .....	48
Tabel 4.2 Hasil Analisis Faktor pada Variabel Kualitas Layanan .....	50
Tabel 4.3 Hasil Analisis Faktor pada Variabel Kepuasan Pelanggan.. .....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas Pada Lima Sub-dimensi Kualitas Fungsional dan Kualitas teknis Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Berganda Lima Sub-dimensi Kualitas Fungsional dan Kualitas Teknis Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	56
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif: Nilai Rata dan Deviasi Standar Tiap Variabel Berdasarkan Kategori Pedagang .....	59
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif: Nilai Rata dan Deviasi Standar Tiap Variabel Berdasarkan Jabatan responden .....	59

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Jaringan Empat Pihak Dalam Proses Penerimaan Kartu Pembayaran .....	11
Gambar 2.2 Mekanisme Bisnis Penerimaan Kartu Pembayaran Konsumen..	15
Gambar 2.3 Elemen – Elemen Fundamental pada Definisi Strategi Bisnis ...	19
Gambar 2.4 Posisi Pendapatan Berbasis Komisi Saluran Elektronik, Volume Transaksi Bank XYZ Tabungan Bisnis dan Jumlah EDC Bank XYZ Secara keseluruhan s.d. Tahun 2017 .....	21
Gambar 2.5 Model Penelitian - Hubungan Antar Variabel .....	36
Gambar 3.1 Kategori Pedagang .....	42