

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Lingkup Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II	14
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Pembayaran Bergerak	14
2.1.2 Kepercayaan Dalam Pembayaran Bergerak.....	15
2.1.3 Nilai Yang Dipersepsikan	16
2.1.4 Kepuasan	17
2.1.5 Loyalitas Konsumen.....	18
2.1.6 Niat Penggunaan Kembali.....	19
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	19
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	21
2.3.1 Hubungan antara Kepercayaan Dalam Pembayaran Bergerak dan Kepuasan.....	21

2.3.2	Hubungan antara Kepercayaan Dalam Pembayaran Bergerak dan Niat Penggunaan Kembali	22
2.3.3	Hubungan antara Kepuasan dan Niat Penggunaan Kembali.....	22
2.3.4	Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.....	23
2.3.5	Hubungan antara Nilai Yang Dipersepsikan dan Kepuasan	23
2.3.6	Hubungan antara Nilai Yang Dipersepsikan dan Loyalitas Konsumen.	23
2.3.7	Hubungan antara Loyalitas Konsumen dan Niat Penggunaan Kembali	24
2.3.8	Hubungan Kepuasan Memediasi Pengaruh antara Kepercayaan Dalam Pembayaran Bergerak dan Niat Penggunaan Kembali	24
BAB III		26
METODA PENELITIAN		26
3.1	Desain Penelitian	26
3.2	Metoda Pengumpulan Data	26
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.4	Desain Pengambilan Sampel	27
3.4.1	Metode Penyampelan	27
3.4.2	Populasi dan Sampel	27
3.4.3	Ukuran Sampel.....	28
3.5	Pengembangan Instrumen Penelitian	28
3.5.1	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian.....	31
3.6.1	Uji Tes Instrumen Penelitian.....	31
3.6.2	Uji Validitas Pada Sampel Kecil.....	31
3.6.3	Uji Reliabilitas Pada Sampel Kecil	33
3.7	Analisis Data	34
3.7.1	Metode Analisis Data.....	34
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	35
3.7.3	Uji Ketepatan Model	35
3.7.4	Pengembangan Formulasi Dasar.....	37
3.7.6	Uji Mediasi.....	39
3.7.7	Tingkat Signifikansi	40
3.7.8	Prosedur Pengujian Hipotesis	41
BAB IV		43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Karakteristik Responden	43

4.2	Analisis Deskriptif.....	49
4.3	Uji Akurasi Instrumen	53
4.3.1	Uji Validitas	53
4.3.2	Uji Reliabilitas	55
4.4	Hasil Analisis Data	56
4.4.1	Uji Asumsi Klasik	56
4.4.2	Uji Ketepatan Model	57
4.4.3	Analisis Regresi	63
4.4.4	Uji Mediasi.....	69
4.5	Pembahasan	70
4.5.1	Pengaruh Kepercayaan Dalam Pembayaran Bergerak Pada Kepuasan .	71
4.5.2	Pengaruh Kepercayaan Dalam Pembayaran Bergerak Pada Niat Penggunaan Kembali	72
4.5.3	Pengaruh Kepuasan Pada Niat Penggunaan Kembali	74
4.5.4	Pengaruh Kepuasan Pada Loyalitas Konsumen.....	75
4.5.5	Pengaruh Nilai Yang Dipersepsikan Pada Kepuasan.....	76
4.5.6	Pengaruh Nilai Yang Dipersepsikan Pada Loyalitas Konsumen	77
4.5.7	Pengaruh Loyalitas Konsumen Pada Niat Penggunaan Kembali	79
4.5.8	Pengaruh Kepuasan Memediasi Hubungan Pada Kepercayaan Dalam Pembayaran Bergerak dan Niat Penggunaan Kembali	81
BAB V	83
SIMPULAN	83
5.1	Simpulan.....	83
5.2	Keterbatasan Penelitian	83
5.3	Implikasi	84
5.3.1	Implikasi Teoritis	84
5.3.2	Implikasi Praktis.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	90
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 2.	Tabulasi Data Sampel Kecil.....	95
Lampiran 3.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Kecil	97
Lampiran 4.	Tabulasi Data Sampel Besar	102
Lampiran 5.	Uji Deskriptif Statistik	109
Lampiran 6.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	110

Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik.....	116
Lampiran 8. Uji Hipotesis Penelitian	117
Lampiran 9. Uji Mediasi.....	121