

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
<i>1.1.1 Alat Pembayaran Menggunakan Kartu</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2 Sistem EDC (Electronic Data Capture).....</i>	<i>2</i>
<i>1.1.3 Persaingan Bisnis Sistem EDC.....</i>	<i>3</i>
<i>1.1.4 Kualitas Layanan Sistem EDC.....</i>	<i>4</i>
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

1.5	Batasan Penelitian	7
1.6	Sistematika Laporan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN LITERATUR		9
II.1	Kajian Teori	9
II.1.1	<i>E-commerce</i>	9
II.1.2	<i>Sistem Pembayaran Menggunakan Kartu</i>	10
II.1.3	<i>Loyalitas Pelanggan</i>	14
II.1.4	<i>Kualitas Layanan</i>	15
II.1.5	<i>Rangkuman Kajian Teori</i>	18
II.2	Penelitian Terdahulu Tentang Kualitas Layanan	19
II.2.1	<i>SERVQUAL</i>	19
II.2.2	<i>SERVPERF</i>	23
II.2.3	<i>Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu</i>	24
II.3	Kualitas Layanan Sistem EDC.....	26
II.4	Rerangka Pemikiran.....	27
II.5	Rerangka Konsep	29
II.6	Penentuan Faktor-faktor Kualitas Layanan Sistem EDC.....	30
II.7	Identifikasi Indikator Kualitas Layanan Sistem EDC	31
II.7.1	<i>Reliability</i>	32
II.7.2	<i>Assurance</i>	33
II.7.3	<i>Tangible</i>	35
II.7.4	<i>Responsiveness</i>	36
II.7.5	<i>Empathy</i>	37

II.7.6	<i>Rangkuman Indikator-indikator Kualitas Layanan Sistem EDC.....</i>	39
BAB III	METODE PENELITIAN	43
III.1	Diagram Alur Penelitian	43
III.2	Desain Penelitian.....	44
III.3	Desain Instrumen	44
III.4	Desain Variabel dan Kuesioner.....	45
III.5	Desain Data	48
III.5.1	<i>Sumber Data</i>	48
III.5.2	<i>Populasi</i>	48
III.5.3	<i>Sampel.....</i>	49
III.5.4	<i>Proses Pengumpulan Data.....</i>	50
III.6	Validitas dan Reliabilitas	51
III.6.1	<i>Validitas</i>	51
III.6.2	<i>Reliabilitas</i>	52
III.7	Metode Analisis Data.....	53
III.8	Proses Analisis Faktor.....	54
III.8.1	<i>Penyusunan Matriks Korelasi.....</i>	55
III.8.2	<i>Penentuan Metode Analisis Faktor.....</i>	55
III.8.3	<i>Penentuan Jumlah Faktor-faktor</i>	56
III.8.4	<i>Rotasi Faktor-faktor.....</i>	58
III.8.5	<i>Interpretasi Faktor-faktor</i>	59
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	60



IV.1	Hasil Pengolahan Data Sekunder Awal	60
IV.2	Pelaksanaan Survei.....	61
IV.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
IV.4	Hasil Penyusunan Matriks Korelasi	63
IV.5	Hasil Proses Penentuan Jumlah Faktor	64
IV.6	Hasil Rotasi Faktor-faktor.....	67
IV.7	Hasil Interpretasi Faktor-faktor.....	70
IV.7.1	<i>Interpretasi Komponen Faktor 1</i>	71
IV.7.2	<i>Interpretasi Komponen Faktor 2</i>	73
IV.7.3	<i>Interpretasi Komponen Faktor 3</i>	74
IV.7.4	<i>Interpretasi Komponen Faktor 4</i>	76
IV.8	Instrumen Pengukuran Kualitas Layanan Sistem EDC	77
BAB V	SIMPULAN	79
V.1	Kesimpulan	79
V.2	Keterbatasan Hasil Penelitian	82
V.3	Rekomendasi.....	82
KEPUSTAKAAN	xv
LAMPIRAN.....	xviii



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tiga Domain E-commerce	10
Gambar 2. Siklus Sistem Pembayaran Menggunakan Kartu	13
Gambar 3. Domain Sistem EDC	14
Gambar 4. Kualitas – Kepuasan - Loyalitas.....	15
Gambar 5. Model Kesenjangan Kualitas Layanan Parasuraman (1985)	20
Gambar 6. Rerangka Pemikiran	29
Gambar 7. Rerangka Konsep	30
Gambar 8. Diagram Alur Penelitian.....	43
Gambar 9. Proses Analisis Faktor	54
Gambar 10. Hasil Scree Plot	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rangkuman Kajian Teori.....	18
Tabel 2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. Indikator-indikator Kualitas Layanan Sistem EDC	39
Tabel 4. Kuesioner Kualitas Layanan Sistem EDC	46
Tabel 5. Rincian Jumlah Sampel Responden Per Kota.....	50
Tabel 6. Hasil Pengolahan Data Sekunder Awal	60
Tabel 7. Pengiriman dan Penerimaan Kuesioner	61
Tabel 8. Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha.....	63
Tabel 10. Hasil Uji KMO-MSA dan Bartlett's Test	63
Tabel 11. Hasil Initial Eigenvalues	64
Tabel 12. Komponen dengan Eigenvalues > 1	65
Tabel 13. Matriks Komponen Penelitian	67
Tabel 14. Hasil Rotasi Matriks Komponen.....	68
Tabel 15. Hasil Varians Komponen Faktor setelah Rotasi	69
Tabel 16. Hasil Akhir Rotasi Matriks Komponen	70
Tabel 17. Faktor-faktor Hasil Rotasi Matriks Komponen	71
Tabel 18. Instrumen Pengukuran Kualitas Layanan Sistem EDC	77



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengembangan instrumen pengukuran kualitas layanan sistem EDC (Electronic Data Capture) untuk meningkatkan loyalitas merchant

SENDJAJA, Theodorus, Ir. Wahyu Sardjono, M.M

Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER KUALITAS LAYANAN	xix
LAMPIRAN II HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS	xx