



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	14
2.1 Strategi Market Driven.....	14
2.2 Penawaran Khusus.....	16
2.3 Keberagaman Jenis.....	17
2.4 Kepercayaan.....	18
2.5 Persepsi Manfaat.....	19
2.6 Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	19
2.7 Loyalitas.....	20
2.8 Perumusan Hipotesis.....	21
2.2.1 Pengaruh Persepsi Keberagaman Jenis pada Loyalitas.....	21
2.2.2 Pengaruh Persepsi Manfaat pada Loyalitas.....	22
2.2.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan pada Loyalitas.....	23
2.2.4 Pengaruh Penawaran Khusus pada Loyalitas.....	23
2.2.5 Pengaruh Kepercayaan pada Loyalitas.....	24
2.9 Model Penelitian.....	25
BAB III.....	26



3.1	Pendekatan Model .....	26
3.2	Desain Penelitian .....	26
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.3.1	Populasi .....	27
3.3.2	Metode Pengambilan Sampel .....	27
3.3.3	Ukuran Sampel .....	28
3.4	Instrumen Penelitian .....	28
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	29
3.6	Pengujian Instrumen dan Metoda Analisis Data .....	33
3.6.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	33
3.6.1.1	Uji Validitas .....	33
3.6.1.2	Uji Reliabilitas .....	33
3.6.2	Analisis Statistik Deskriptif .....	34
3.6.3	Uji Multikolinieritas .....	34
3.6.4	Uji Hipotesis .....	34
<b>BAB IV .....</b>		<b>36</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	36
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4.1.2	Berdasarkan Usia .....	37
4.1.3	Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	38
4.1.4	Berdasarkan Pekerjaan .....	38
4.1.5	Berdasarkan Rata – Rata Penghasilan per Bulan .....	39
4.1.6	Berdasarkan Waktu Terakhir Penggunaan OVO .....	40
4.2	Uji Instrumen Penelitian .....	41
4.2.1	Uji Validitas .....	41
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	43
4.3	Analisis Statistik Deskriptif .....	44
4.4	Uji Multikolinearitas .....	46
4.5	Uji Hipotesis .....	46
4.5.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
4.5.2	Hasil Uji F .....	48



4.5.3	Uji t .....	48
4.6	Uji Hipotesis Dengan Menggunakan Analisis Regresi Berganda .....	50
4.6.1	Hasil Uji Hipotesis 1 .....	50
4.6.2	Hasil Uji Hipotesis 2 .....	50
4.6.3	Hasil Uji Hipotesis 3 .....	51
4.6.4	Hasil Uji Hipotesis 4 .....	51
4.6.5	Hasil Uji Hipotesis 5 .....	52
4.7	Pembahasan .....	53
<b>BAB V</b> .....		<b>57</b>
5.1	Kesimpulan .....	57
5.2	Implikasi Manajerial .....	58
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	60
5.4	Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>63</b>
<b>LAMPIRAN I</b> .....		<b>68</b>
<b>LAMPIRAN II</b> .....		<b>73</b>