

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sitematika Penulisan.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM.....	8
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	8
2.1.1 Konsep Grab.....	8
2.1.2 Konsep Uang Elektronik.....	13
2.1.3 Konsep OVO.....	16
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Konsep Konsumtifitas.....	18
2.2.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.3 Peranan Kepuasan dan Konsumtifitas Konsumen Bagi Perusahaan.....	21
2.2.4 Pengukuran Konsumtifitas Konsumen.....	23
2.2.5 Indikator Konsumtifitas Konsumen.....	24
2.3 Metodologi Penelitian.....	25
2.3.1 Variabel dan Indikator Pengukuran.....	25

2.3.2 Kalibrasi Instrumen.....	27
2.3.3 Populasi dan Sampel.....	27
2.3.4 Teknik Sampling.....	28
2.3.5 Jenis dan Sumber Data.....	28
2.3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	29
2.3.7 Teknik Analisis Data.....	31
2.3.8 Uji Hipotesis.....	33
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Responden.....	34
3.1.1. Responden Penelitian Berdasarkan Wilayah.....	34
3.1.2. Responden Berdasarkan Usia.....	35
3.1.3. Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Aplikasi.....	35
3.1.4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.2.1 Uji Validitas.....	36
3.2.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
3.3.1 Variabel Pengeluaran Keuangan Konsumen.....	40
3.3.2 Variabel Waktu Penggunaan Aplikasi.....	42
3.4 Hasil Uji Paired Sample t-Test.....	43
3.4.1 <i>Paired Sample Statistic</i> .....	43
3.4.2 <i>Paired Sample Correlations</i> .....	45
3.4.3 <i>Paired Sampel t-Test</i> .....	46
3.5 Hasil Uji Hipotesis.....	47
3.6 Analisis Perbandingan Aplikasi Grab Sebelum dan Sesudah Bekerja Sama Dengan OVO.....	49
3.7 Dampak Grab Bekerja Sama Dengan OVO.....	53
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
4.1 Kesimpulan.....	57
4.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>