

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori.....	14
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Model dan Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS.....	39
A. Metode Penelitian	39
B. Metode Analisis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Penelitian	58

B. Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Permasalahan Hasil Pra-Survei	4
Tabel 2. 1 Hasil <i>Review</i> Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Setiap Variabel.....	46
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran (Likert 1-5).....	48
Tabel 3. 3 Desain Kuesioner <i>Usability</i> (X1).....	48
Tabel 3. 4 Desain Kuesioner <i>Information Quality</i> (X2)	48
Tabel 3. 5 Desain Kuesioner <i>Service Interaction Quality</i> (X3).....	49
Tabel 3. 6 Desain Kuesioner <i>Kepuasan</i> Pengguna (Y)	49
Tabel 4. 1 Program Studi Responden.....	59
Tabel 4. 2 Tahun Angkatan Responden	60
Tabel 4. 3 Lama Penggunaan Aplikasi oleh Responden.....	61
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel <i>Usability</i>	62
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel <i>Information Quality</i>	63
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	64
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel <i>Kepuasan</i> Pengguna	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	74
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	76
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar Peringkat E-Wallet di Indonesia Tahun 2025.....	1
Gambar 1. 2 Rating dan Ulasan GoPay pada Play Store	3
Gambar 1. 3 Hasil Pra-Survei	4
Gambar 2. 1 Kerangka WebQual 4.0	16
Gambar 2. 2 Model Penelitian	33
Gambar 3. 1 Rumus Slovin	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1

Lampiran 2. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2

Lampiran 3. Pra-Survei Penelitian

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

Lampiran 5. Hasil Analisis SPSS

