

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN .....	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
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Batasan Masalah .....	12
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	14
B. Penelitian Terdahulu .....	37
C. Model dan Hipotesis Penelitian .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	
A. Metode Penelitian .....	53
B. Metode Analisis .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	66
B. Pembahasan .....	88

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN..... 98

B. SARAN..... 101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kendala yang dialami oleh pelaku usaha di Banyumas .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> .....	56
Tabel 3. 2 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	57
Tabel 3. 3 Pernyataan Kuisisioner.....	58
Tabel 3. 4 Kriteria <i>Fornell-Lacker</i> dan HTMT.....	62
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Usaha .....	67
Tabel 4. 2 Data Penelitian Variabel Kualitas Layanan .....	67
Tabel 4. 3 Data Penelitian Variabel Kepercayaan .....	68
Tabel 4. 4 Data Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan .....	70
Tabel 4. 5 Data Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan.....	71
Tabel 4. 6 Uji Validitas <i>Product Moment</i> .....	72
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas .....	73
Tabel 4. 8 Validitas Konvergen.....	75
Tabel 4. 9 Validitas Konvergen.....	76
Tabel 4. 10 <i>Average Variance Extracted</i> .....	78
Tabel 4. 11 <i>Composite reliability</i> .....	79
Tabel 4. 12 <i>Cronbach's alpha</i> .....	80
Tabel 4. 13 <i>Fornell Lacker</i> .....	80
Tabel 4. 14 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> .....	81
Tabel 4. 15 <i>Inner VIF</i> .....	82
Tabel 4. 16 <i>R-Square</i> .....	83
Tabel 4. 17 <i>Standarized Root Mean Square Residual</i> .....	83
Tabel 4. 18 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung .....	84
Tabel 4. 19 Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi OFD yang digunakan UMKM di 4 Kecamatan di Banyumas .....	3
Gambar 1. 2 Kendala Pengguna GoBiz di Ulasan Google Play Store .....	7
Gambar 2. 1 Profil Aplikasi GoBiz di Google Play Store .....	15
Gambar 2. 2 Model Penelitian.....	48
Gambar 4. 1 Konseptualisasi Model.....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 3. Tabulasi Data

Lampiran 4. Data Profil Responden

Lampiran 5. Output SPSS

Lampiran 6. Output SmartPLS

Lampiran 7. Jawaban Responden

Lampiran 8. Dokumentasi Daftar Restoran Mitra atau Pengguna GoBiz

Lampiran 9. Ulasan Aplikasi GoBiz di Google Play Store

Lampiran 10. Kartu Bimbingan

