

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Sebelumnya.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Waktu Penelitian.....	26
B. Metode Pengumpulan Data.....	26
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	28
D. Konsep Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40

A. Identifikasi Masalah	40
B. Pengumpulan Data	47
C. Analisis Hasil dan Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

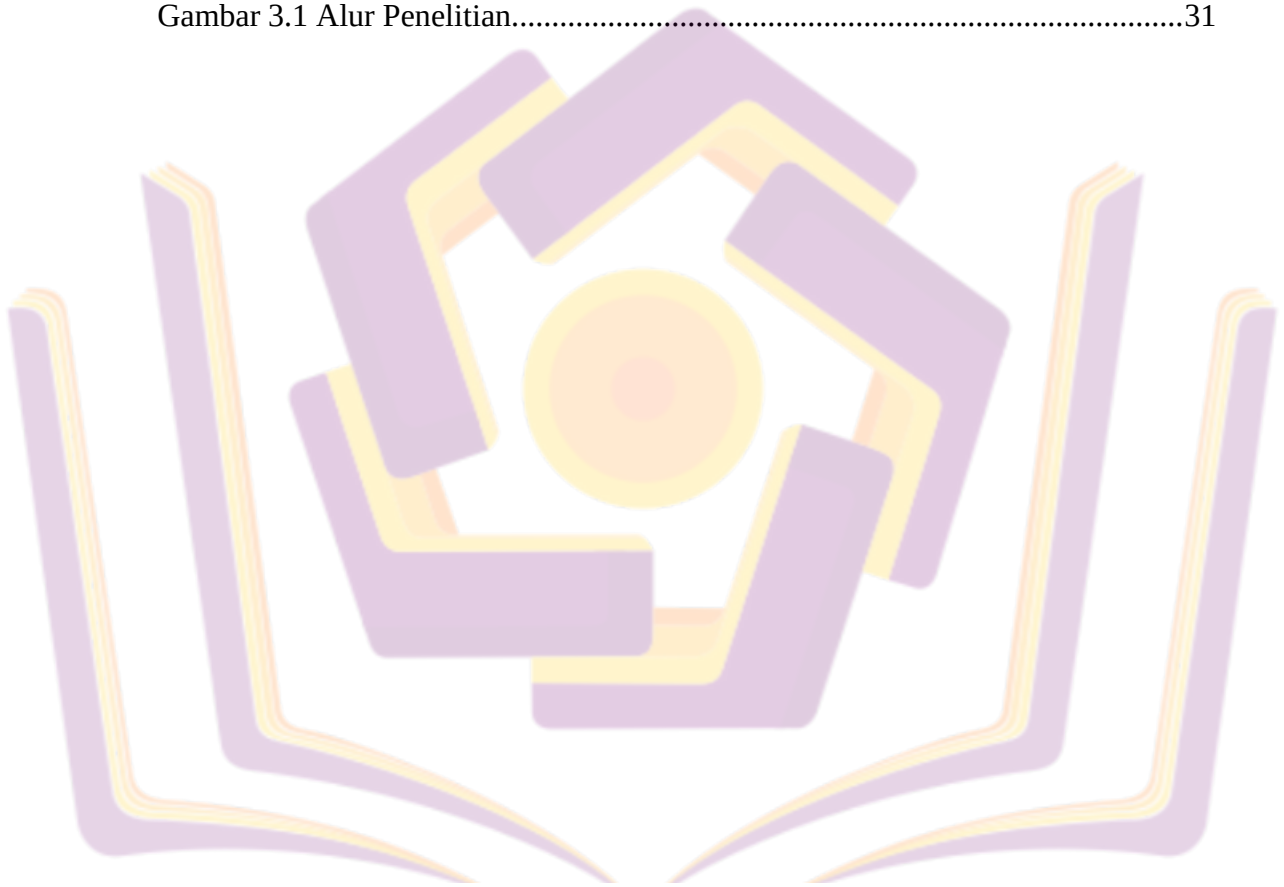


DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	28
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	36
Tabel 3.3 Skala Likert	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Frekuensi Penggunaan Aplikasi	49
Tabel 4.5 Hasil Responden pada Kriteria Kepuasan.....	52
Tabel 4.6 Hasil Responden pada Kriteria Kepentingan	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kriteria Kepuasan/Kinerja (Performance)	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kriteria Kepentingan (Importance)	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kriteria Kepuasan/Kinerja (Performance)	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kriteria Kepentingan (Importance)	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan Instrumen	58
Tabel 4.12 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	60
Tabel 4.13 Gap antara Kepuasan/Kinerja dan Kepentingan	62
Tabel 4.14 Hasil Pemetaan Kuadran <i>IPA</i>	64
Tabel 4.15 Rekomendasi Perbaikan Hasil Analisis <i>IPA</i>	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penggunaan layanan e-wallet terpilih tahun 2024.....	2
Gambar 1.2 Penggunaan e-wallet untuk transaksi harian tahun 2025	3
Gambar 1.3 Peringkat dan ulasan pengguna aplikasi GoPay pada App Store.....	5
Gambar 2.1 Model Mobile Service Quality	16
Gambar 2.2 Kuadran IPA.....	19
Gambar 2.3 Aplikasi GoPay	21
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 3. Blangko Kuesioner
- Lampiran 4. Hasil Kuesioner
- Lampiran 5. Perhitungan *M-S-QUAL* dan Importance Performance Analysis (*IPA*)
- Lampiran 6. Ringkasan Output Uji Validitas dan Reliabilitas SPSS
- Lampiran 7. Tabel r Pearson Product Moment

