

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	20
C. Rumusan Masalah	20
D. Tujuan Penelitian.....	21
E. Manfaat Penelitian.....	22
F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	24
G. Penegasan Istilah	24

H. Sistematika Penulisan.....	27
BAB II	29
LANDASAN TEORI.....	29
A. <i>Theory Technology Accepted Model (TAM)</i>	29
B. <i>E- Wallet</i>	30
5. Faktor - faktor yang mempengaruhi penggunaan <i>e- wallet</i>	35
C. <i>E -Service Quality</i>	37
D. <i>Customer value</i>	39
F. <i>Customer Satisfaction</i>	43
G. Penelitian Terdahulu	48
H. Kerangka Konseptual	57
I. Hipotesis.....	57
BAB III.....	59
METODE PENELITIAN	59
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	59
B. Populasi Sampling dan Sampel Penelitian	59
C. Sumber Data Variabel dan Skala Pengukuran	62
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	64
E. Teknik Analisis Data.....	65
BAB IV	71
HASIL PENELITIAN.....	71
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	71
B. Profil dan Karakteristik Responden	76
C. Deskripsi Variabel	82
D. Analisis <i>Outer Model</i>	85
E. Analisis <i>Iner Model</i>	92

F. Pengujian Hipotesis.....	94
BAB V.....	102
PEMBAHASAN	102
A. Pengaruh <i>e- service quality</i> terhadap penggunaan layanan <i>e-wallet</i> DANA	102
B. Pengaruh <i>Customer value</i> terhadap penggunaan layanan <i>e-wallet</i> DANA..	106
C. Pengaruh <i>e- trust</i> terhadap penggunaan layanan <i>e-wallet</i> DANA	109
D. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap penggunaan layanan <i>e-wallet</i> DANA	113
E. Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	116
F. Pengaruh <i>Customer value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	118
G. Pengaruh <i>e-trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	121
H. Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap penggunaan <i>e-wallet</i> DANA melalui <i>customer satisfaction</i>	123
I. Pengaruh <i>Customer value</i> terhadap penggunaan <i>e-wallet</i> DANA melalui <i>customer satisfaction</i>	125
J. Pengaruh <i>e- trust</i> terhadap penggunaan <i>e-wallet</i> DANA melalui <i>customer</i> <i>satisfaction</i>	128
BAB VI	131
PENUTUP.....	131
A. Kesimpulan.....	131
B. Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA.....	137
LAMPIRAN LAPIRAN.....	i