

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING PROPOSAL SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSAH</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	10
1. Persepsi.....	10
2. Electronic Service Quality.....	19
a. Pengertian Electronic Service Quality.....	19
b. Indikator E- Service Quality.....	20
c. Model Konseptual <i>E- Service Quality</i> .....	21
3. Keputusan Pembelian .....	21
a. Pengertian Keputusan Pembelian .....	21
b. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian .....	22
c. Langkah-langkah Keputusan Konsumen.....	24
d. Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Berpikir .....	37
D. Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan .....	40
1. Jenis Penelitian .....	40
B. <i>Setting</i> Penelitian .....	40
C. Populasi dan Sampel.....	41
1. Populasi Penelitian .....	41
2. Sampel Penelitian .....	41
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel .....	42
1. Desain Variabel Penelitian .....	42

2. Definisi Operasional Variabel .....	42
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	45
1. Uji Validitas Instrumen .....	45
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data .....	46
G. Teknik Analisis Data .....	47
1. Uji Asumsi Klasik .....	47
2. Uji Hipotesis .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	51
1. Gambaran Objek Penelitian.....	51
2. Analisis Data .....	60
a. Uji Instrumen .....	60
b. Uji Asumsi Klasik .....	63
c. Uji Hipotesis .....	66
B. Pembahasan .....	70
1. Pengaruh Persepsi terhadap Keputusan Mahasiswa Menggunakan LinkAja Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Tahun 2018-2021 .....	70
2. Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> terhadap Keputusan Mahasiswa Menggunakan LinkAja Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Tahun 2018-2021...	72
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	43
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	47
Tabel 4. 1 Data Mahasiswa Aktif FEBI Tahun 2018-2021 .....	52
Tabel 4. 2 Jenis kelamin .....	53
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Prodi .....	54
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tahun Masuk Kuliah .....	55
Tabel 4. 5 Frekuensi Variabel Persepsi .....	55
Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel Electronic Service Quality .....	59
Tabel 4. 7 Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian.....	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Statistik Parsial (Uji t).....	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir ..... 44  
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot)  
Histogram ..... 63  
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot) ..... 64  
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 66

