

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	13
1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	13
2. <i>Financial Technology</i> (Fintech).....	14
3. Loyalitas Pelanggan.....	17
4. <i>Security</i>	21
5. <i>Sales Promotion</i>	23
6. <i>E-Service Quality</i>	26
7. <i>E-Wallet</i>	28
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Berpikir.....	37
D. Perumusan Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43
B. Setting Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	44

D. Desain dan Definisi Operasional Variabel	46
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	49
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
G. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	56
B. Gambaran Umum Responden	58
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	61
D. Analisis Data.....	65
E. Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	83
B. Saran.....	83
C. Keterbatasan Penelitian.....	84
D. Implikasi Penelitian	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar 5 <i>E-Wallet</i> Berdasarkan Pengguna Aktif pada Q2 2019-2020	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1	Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2	Skala Likert	52
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>E-Wallet OVO</i>	60
Tabel 4.5	Data Responden Berdasarkan Intensitas Bertransaksi Menggunakan <i>E-Wallet OVO</i>	61
Tabel 4.6	Hasil Jawaban Kuesioner <i>Variabel Security (X1)</i>	61
Tabel 4.7	Hasil Jawaban Kuesioner <i>Variabel Sales Promotion (X2)</i>	62
Tabel 4.8	Hasil Jawaban Kuesioner <i>Variabel E-Service Quality (X3)</i>	63
Tabel 4.9	Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	64
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	70
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	72
Tabel 4.17	Hasil Uji F	73
Tabel 4.18	Hasil Uji T.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Transaksi Uang Elektronik (Oktober 2020 - 2022) 2
Gambar 1.2 Gambar pengguna e-wallet tahun 2021 6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 38
Gambar 4.1 Tampilan Menu OVO..... 57

