

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
PEDOMAN LITERISASI ARAB-LATIN .....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	11
1. <i>Expectancy Disconfirmation Theory</i> (Teori Kepuasan).....	11
2. Kepuasan .....	12
3. <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan) .....	18
4. <i>Performance Expectancy</i> (Ekspektasi Kinerja).....	20
5. <i>Effort Expectancy</i> (Ekspektasi Usaha) .....	21
6. <i>Facilitating Conditions</i> (Kondisi yang Memfasilitasi).....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Berpikir .....	29
D. Hipotesis Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	35
B. Populasi dan Sampel.....	35
C. Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Jenis dan Sumber Data.....	38
E. Variabel Penelitian .....	38
F. Teknik Analisis Data .....	44

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	49
2. Gambaran Umum Responden .....	50
3. Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	51
4. Analisis Data .....	58
B. Pembahasan .....	71
1. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital di Kudus .....	71
2. Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital di Kudus .....	72
3. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital di Kudus .....	73
4. Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital di Kudus .....	73
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.2 Usia Responden .....	50
Tabel 4.3 Pendidikan Responden .....	51
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban pada Variabel <i>Service Quality</i> .....	52
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban pada Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	54
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban pada Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	55
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban pada Variabel <i>Facilitating Conditions</i> .....	56
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban pada Variabel Kepuasan Pengguna .....	57
Tabel 4.9 Hasil Validitas Variabel <i>Service Quality</i> .....	58
Tabel 4.10 Hasil Validitas Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	59
Tabel 4.11 Hasil Validitas Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	59
Tabel 4.12 Hasil Validitas Variabel <i>Facilitating Conditions</i> .....	59
Tabel 4.13 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Pengguna .....	59
Tabel 4.14 Pengujian Realibilitas .....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	67
Tabel 4.20 Hasil Uji V .....	68
Tabel 4.21 Hasil Uji t .....	69

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Volume dan Nilai Transaksi QRIS .....	3
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen .....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pikir .....	30
Gambar 4.1 Logo QRIS .....	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	62
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63

