

DAFTAR ISI

KARTU TANDA MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	9
BAB 2	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Kualitas Produk Kartu E-money.....	10
2.1.1. Kualitas produk	10
2.1.2. Dimensi Kualitas Produk.....	11
2.1.3. Pengertian Uang	12
2.1.4. Pengertian Uang Elektronik.....	13
2.2. Kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga	14
2.2.1. Pengertian Kepuasan	14
2.2.2. Faktor – Faktor untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3. Kerangka Analisa	17
BAB 3	20
METODE PENELITIAN.....	20

3.1.	Jenis Penelitian.....	20
3.2.	Populasi dan Sampel	20
3.3.	Lokasi Penelitian.....	21
3.4.	Metode Pemilihan Data	21
3.5.	Metode Pengumpulan Data	22
3.6.	Pengolahan dan Analisis Data	22
3.7.	Variabel Penelitian	24
3.8.	Deklarasi Variabel.....	24
3.8.1.	Variabel Bebas / independent variabel	25
3.8.2.	Variabel Terikat / dependent variabel.....	26
3.8.3.	Variabel operasional.....	27
3.9.	Metode Analisis Data	29
3.9.1.	Uji Asumsi	29
3.9.2.	Uji Instrumen.....	30
3.9.3.	Regresi Linear Berganda	33
3.9.4.	Uji Hipotesis.....	34
BAB 4	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1.	Gambaran umum.....	36
4.2.	Karakteristik subjek.....	37
4.3.	Pengujian Hipotesis / Analisis Model.....	38
4.3.1.	Uji Instrumen.....	38
4.3.2.	Uji Asumsi	42
4.3.3.	Uji hipotesis	46
4.3.4.	Regresi Linear Berganda	48
4.4.	Pembahasan.....	50
BAB 5	55
5.1.	Kesimpulan	55
5.2.	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN 1	59
KUISIONER PENELITIAN	59
LAMPIRAN 2	62