

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 LANDASAN TEORI.....	12
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	12
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	12
2.1.3 <i>E-wallet</i> .....	15
2.1.4 <i>E-Service Quality</i> .....	16
2.1.5 <i>Satisfaction</i> .....	18
2.1.6 <i>Social Influence</i> .....	18
2.1.7 <i>Intention To Recommendation</i> .....	19
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	19
2.2.1. Hubungan <i>Application Design</i> dengan <i>Satisfaction</i> .....	19
2.2.2 Hubungan <i>Fulfillment</i> dengan <i>Satisfaction</i> .....	20
2.2.4. Hubungan <i>Security</i> dengan <i>Satisfaction</i> .....	21
2.2.5 Hubungan <i>Satisfaction</i> dengan <i>Intention To Recommendation</i> .....	22
2.2.6 Hubungan <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Intention To Recommendation</i> yang dimoderasi oleh <i>Social Influence</i> .....	23
2.3 Penelitian sebelumnya .....	23

2.4	Model Analisis .....	25
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	27
3.2	Identifikasi Variabel .....	27
3.3	Definisi Operasional .....	28
3.3.1	<i>Application Design</i> .....	28
3.3.2	<i>Fulfillment</i> .....	29
3.3.3	<i>Customer Service</i> .....	29
3.3.4	<i>Security</i> .....	30
3.3.5	<i>Satisfaction</i> .....	30
3.3.6	<i>Social Influence</i> .....	31
3.3.7	<i>Intention To Recommendation</i> .....	31
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	32
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.7	Teknik Analisis .....	33
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>34</b>
4.1	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	34
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.1.2	Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	34
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender .....	35
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden .....	35
4.1.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan .....	36
4.1.2.5	Karakteristik Responden yang Melakukan Tansaksi Kurun Waktu 3 Bulan Terakhir .....	37
4.2	Deskripsi Jawaban Responden .....	37
4.2.1.	Deskripsi Variabel <i>Application Design</i> .....	38
4.2.2	Deskripsi Variabel <i>Fulfillment</i> .....	40
4.2.3	Deskripsi Variabel <i>Customer Service</i> .....	41
4.2.4	Deskripsi Variabel <i>Security</i> .....	42
4.2.5	Deskripsi Variabel <i>Satisfaction</i> .....	43
4.2.6	Deskripsi Variabel <i>Social Influence</i> .....	45

4.2.7 Deskripsi Variabel <i>Intention To Recommendation</i> .....	46
4.3 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis .....	47
4.3.1 Evaluasi <i>Outer (Measurement) Model</i> .....	47
4.3.1.1 <i>Convergent Validity</i> .....	47
4.3.1.2 <i>Discriminant Validity</i> .....	50
4.3.1.3 <i>Construct Reliability</i> .....	52
4.3.2 Evaluasi <i>Inner (Structural) Model</i> .....	52
4.3.2.1 Estimasi Koefisien Jalur .....	53
4.4 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	56
4.5 Pembahasan .....	57
4.5.1 Pengaruh <i>Application Design</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	57
4.5.2 Pengaruh <i>Fulfillment</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	57
4.5.3 Pengaruh <i>Customer Service</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	58
4.5.4 Pengaruh <i>Security</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	59
4.5.5 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Intention To Recommendation</i> .....	59
4.5.6 Efek Moderasi <i>Social Influence</i> terhadap hubungan <i>Satisfaction</i> dan <i>Intention To Recommendation</i> .....	60
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....	63
5.1 Simpulan .....	63
5.2 Saran .....	63
5.2.1 Saran bagi Pihak Akademisi .....	63
5.2.2 Saran bagi Praktisi .....	64
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender .....	33
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	34
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan .....	34
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Yang Melakukan Transaksi Kurun Waktu 3 Bulan Terakhir .....	35
Tabel 4.6	Kategori Rata-Rata Jawaban Responden Pada Pernyataan Positif.....	36
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Variabel <i>Application Design</i> .....	36
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Variabel <i>Fulfillment</i> .....	38
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Service</i> .....	39
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Variabel <i>Security</i> .....	41
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i> .....	42
Tabel 4.12	Statistik Deskriptif Variabel <i>Social Influence</i> .....	43
Tabel 4.13	Statistik Deskriptif Variabel <i>Intention To Recommendation</i> .....	44
Tabel 4.14	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	47
Tabel 4.15	Nilai <i>Cross Loading</i> .....	49
Tabel 4.16	Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	50
Tabel 4.17	Nilai $R^2$ Value .....	52
Tabel 4.18	Koefesien Jalur .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Aplikasi <i>E-Wallet</i> Terbesar di Indonesia .....	3
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA .....	5
Gambar 2.1 Model Analisis .....	24
Gambar 4.1 <i>Outer Loading</i> Tahap Pertama .....	46
Gambar 4.2 <i>Outer Loading</i> Tahap Kedua .....	47
Gambar 4.3 Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	52