

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM.....	i
HALAMAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL DALAM.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-8
1.3 Tujuan Penelitian	I-9
1.4 Manfaat Penelitian	I-9
1.4.1 Manfaat Praktis.....	I-9
1.4.2 Manfaat Akademik	I-9
1.5 Kerangka Teori.....	I-9
1.5.1 Faktor-faktor Online Trust Pada Penggunaan Aplikasi OVO	I-9
1.5.2 Pengguna Aplikasi OVO Di Kalangan Mahasiswa	I-12
1.6 Variabel Penelitian	I-13
1.6.1 Definisi Konseptual	I-13
1.6.2 Definisi Operasional.....	I-15
1.7 Metode dan Prosedur Penelitian.....	I-15
1.7.1 Penentuan Metode Penelitian	I-15
1.7.2 Lokasi Penelitian	I-16

1.7.3	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian	I-17
1.7.3.1	Populasi Penelitian	I-17
1.7.3.2	Teknik Pengambilan Sampel Penelitian.....	I-18
1.7.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	I-19
1.8	Pengolahan dan Analisis Data	I-20
1.8.1	Teknik Pengolahan Data.....	I-20
1.8.2	Teknik Analisi Data.....	I-21
1.8.3	Alat Pengukur Variabel	I-21
BAB II GAMBARAN UMUM		
2.1	Aplikasi OVO	II-1
2.1.1	Profil OVO	II-1
2.1.2	Kategori Pengguna OVO.....	II-6
2.2	Universitas di Kota Surabaya.....	II-7
2.2.1	Perguruan Tinggi Negeri Di Surabaya	II-7
2.2.1.1	Institut Teknologi Sepuluh Nopember	II-7
2.2.1.2	Universitas Airlangga.....	II-8
2.2.2	Perguruan Tinggi Swasta Di Surabaya.....	II-8
2.2.2.1	Universitas Narotama.....	II-8
2.2.2.2	Universitas Surabaya.....	II-9
2.3	Aplikasi OVO di Kalangan Mahasiswa Kota Surabaya	II-9
BAB III TEMUAN DATA		
3.1	Identitas Responden	III-1
3.2	Karakteristik Responden	III-1
3.2.1	Jenis Kelamin Responden	III-2
3.2.2	Usia Responden.....	III-2
3.2.3	Asal Universitas	III-3
3.2.4	Frekuensi Penggunaan Aplikasi OVO	III-4
3.3	Perceived Usefulness	III-4
3.4	Perceived Ease of Use.....	III-15
3.5	Perceived Enjoyment of Technology.....	III-24

3.6 Perceived Privacy and Security.....	III-33
3.7 Company Competency	III-43
3.8 Tingkatan Online Trust Pada Aplikasi OVO	III-53

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Faktor-faktor Online Trust Pada Aplikasi OVO di Kalangan Mahasiswa..	IV-1
4.1.1 Perceived Usefulness.....	IV-2
4.1.2 Perceived Ease of Use	IV-4
4.1.3 Perceived Enjoyment of Technology	IV-6
4.1.4 Perceived Privacy and Security.....	IV-8
4.1.5 Company Competency	IV-11
4.2 Tingkatan Online Trust Pada Aplikasi OVO di Kalangan Mahasiswa.....	IV-13

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Perguruan Tinggi di Surabaya	I-16
Tabel 1.2 Jumlah Sampel	I-19
Tabel 1.3 Skor	I-22
Tabel 1.4 Kategori Skor	I-23
Tabel 3.2.1 Jenis Kelamin Responden	III-2
Tabel 3.2.2 Usia Responden.....	III-2
Tabel 3.2.3 Asal Universitas	III-3
Tabel 3.2.4 Waktu Penggunaan Aplikasi OVO	III-4
Tabel 3.3.1 Aplikasi OVO Sangat Berguna Bagi Pengguna.....	III-5
Tabel 3.3.2 Aplikasi OVO Sangat Mudah Digunakan.....	III-5
Tabel 3.3.3 Aplikasi OVO Sangat Efektif Untuk Digunakan.....	III-6
Tabel 3.3.4 Kecepatan Akses Ketika Menelusur Layanan Aplikasi OVO	III-7
Tabel 3.3.5 Menggunakan OVO Tidak Akan Mengganggu Pekerjaan Lain	III-8
Tabel 3.3.6 Aplikasi OVO Mudah Digunakan Di Berbagai Tempat.....	III-8
Tabel 3.3.7 Informasi Pada Aplikasi OVO Sangat Bermanfaat.....	III-9
Tabel 3.3.8 Layanan Pada Aplikasi OVO Sangat Bermanfaat	III-11
Tabel 3.3.9 Dapat Mempercepat Proses Transaksi	III-11
Tabel 3.3.10 Menggunakan Aplikasi OVO Dapat Menghemat Waktu	III-12
Tabel 3.3.11 Temuan Perceived Usefulness	III-14
Tabel 3.4.1 Dapat Mengoperasikan Aplikasi OVO Dengan Jelas	III-15
Tabel 3.4.2 Dapat Memahami Penggunaan Aplikasi OVO Dengan Mudah ...	III-16
Tabel 3.4.3 Dapat Memahami Informasi Pada Aplikasi OVO Dengan Jelas ..	III-16
Tabel 3.4.4 Pengguna Merasa Mudah ketika Memilih Layanan	III-17
Tabel 3.4.5 Aplikasi OVO Mudah Digunakan Pada Berbagai Transaksi.....	III-18
Tabel 3.4.6 Aplikasi OVO Cocok Digunakan Untuk Bertransaksi	III-18
Tabel 3.4.7 Layanan Aplikasi OVO Yang Mudah Diakses	III-20
Tabel 3.4.8 Mudah Digunakan Untuk Melakukan Transaksi Dimana Saja.....	III-20

Tabel 3.4.9 Mudah Digunakan Untuk Melakukan Transaksi Kapan Saja.....	III-21
Tabel 3.4.10 Aplikasi OVO Dapat Mempermudah Segala Aktivitas	III-22
Tabel 3.4.11 Temuan Perceived Ease of Use.....	III-23
Tabel 3.5.1 Dapat Diakses Melalui Handphone Dengan Mudah.....	III-24
Tabel 3.5.2 Dapat Diakses Melalui Berbagai Device	III-25
Tabel 3.5.3 Senang Menggunakan OVO Karena Mudah Diakses.....	III-26
Tabel 3.5.4 Senang Menggunakan OVO Untuk Bertransaksi	III-26
Tabel 3.5.5 Senang Menggunakan OVO Karena Memperlancar Transaksi	III-27
Tabel 3.5.6 Senang Pada Layanan Yang Dapat Memenuhi Kebutuhan	III-28
Tabel 3.5.7 Server Dapat Berjalan Dengan Baik Saat Digunakan.....	III-29
Tabel 3.5.8 Kestabilan Tampilan Saat Mengakses OVO Di Berbagai Device	III-30
Tabel 3.5.9 Fleksibilitas Tampilan Depan (Interface) Saat Digunakan	III-31
Tabel 3.5.10 Temuan Perceived Enjoyment of Technology.....	III-32
Tabel 3.6.1 Aplikasi OVO Menyimpan Data Pribadi Dengan Baik	III-33
Tabel 3.6.2 Aplikasi OVO Merahasiakan Data Pribadi Dengan Baik	III-34
Tabel 3.6.3 Aplikasi OVO Melindungi Data Pribadi Dengan Baik.....	III-35
Tabel 3.6.4 Aplikasi OVO Tidak Menyalahgunakan Data Pribadi	III-35
Tabel 3.6.5 Melakukan Transaksi Menggunakan OVO Tidak Berisiko.....	III-36
Tabel 3.6.6 Sedikit Peluang Atas Kehilangan Uang.....	III-37
Tabel 3.6.7 Merasakan Aman Saat Melakukan Transaksi.....	III-38
Tabel 3.6.8 Memiliki Jaminan Keamanan Transaksi Yang Baik.....	III-39
Tabel 3.6.9 Sistem Keamanan Aplikasi Tidak Dapat Dirubah	III-40
Tabel 3.6.10 Sistem Keamanan Yang Dimiliki OVO Sangat Kuat	III-40
Tabel 3.6.11 Temuan Perceived Privacy and Security	III-42
Tabel 3.7.1 OVO Merupakan Aplikasi Yang Menjanjikan	III-43
Tabel 3.7.2 Aplikasi OVO Menjadi Rekomendasi Alat Pembayaran.....	III-44
Tabel 3.7.3 Informasi Pada Aplikasi Dapat Dipertanggung Jawabkan	III-45
Tabel 3.7.4 Informasi Pada Aplikasi Sesuai Dengan Kebutuhan	III-46
Tabel 3.7.5 Informasi Sesuai Dengan Harapan Pengguna.....	III-46
Tabel 3.7.6 Layanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pengguna	III-47

Tabel 3.7.7 Keandalan Layanan Pada Aplikasi OVO.....	III-48
Tabel 3.7.8 Menggunakan OVO Sekarang Hingga Seterusnya.....	III-48
Tabel 3.7.9 Informasi Pada Aplikasi OVO Selalu Uptodate	III-49
Tabel 3.7.10 Terdapat Layanan Kritik dan Saran Pada Aplikasi OVO	III-50
Tabel 3.7.11 Segala Layanan Sesuai Dengan Harapan Pengguna	III-51
Tabel 3.7.12 Temuan Company Competency.....	III-52
Tabel 3.8.1 Temuan Tingkatan Online Trust	III-53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo OVO.....	II-1
Gambar 2.2 Menu Home OVO.....	II-3
Gambar 2.3 Menu Deals OVO.....	II-4
Gambar 2.4 Menu Finance OVO	II-5
Gambar 2.5 Menu Profil OVO.....	II-6