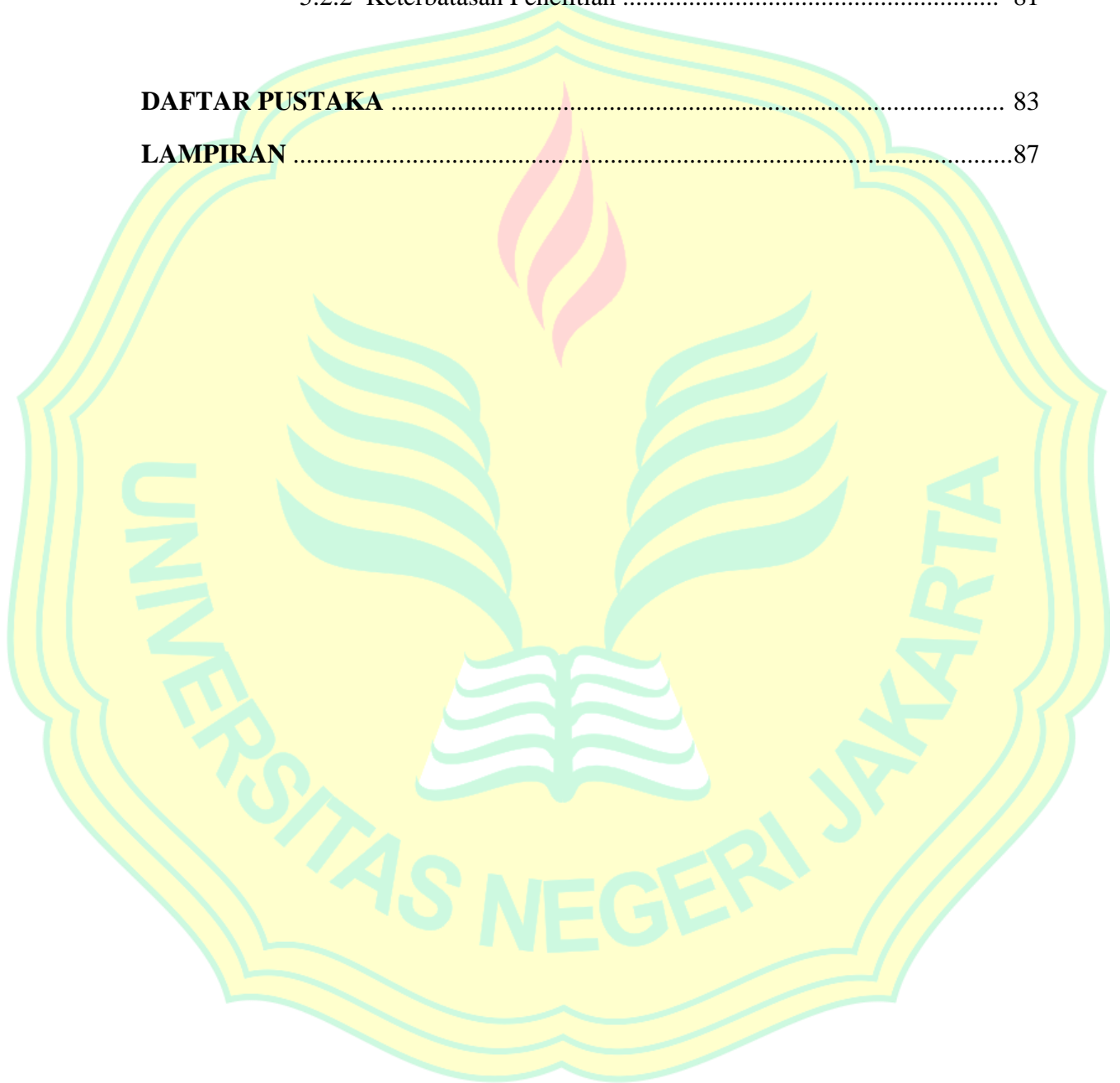


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b> .....	9
2.1 Telaah Pustaka .....	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.3 Kualitas Layanan .....	14
2.1.4 Promosi .....	16
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	18
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26
2.4 Perumusan Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	30
3.1 Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian .....	30
3.2 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel .....	30

3.2.1 Populasi .....	30
3.2.2 Sampel .....	31
3.3 Instrumen Penelitian .....	31
3.4 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	31
3.4.1 Operasional Variabel .....	31
3.4.2 Indikator Empiris .....	32
3.4.3 Skala Pengukuran .....	34
3.5 Sumber Data .....	35
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian .....	36
3.6.1 Uji Validitas .....	36
3.6.2 Uji Reabilitas .....	36
3.7 Metode Analisis .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Deskripsi Unit Analisis .....	45
4.1.1 Karakteristik Responden .....	45
4.1.2 Statistik Deskriptif .....	49
4.2 Hasil Pengujian Hipotesis .....	59
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian .....	59
4.2.1.1 Uji Validitas .....	59
4.2.1.2 Uji Reabilitas .....	61
4.2.2 Uji Ketepatan Model SEM .....	64
4.2.2.1 <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) Per Variabel ....	64
4.2.2.2 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) .....	67
4.2.2.3 <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	71
4.2.3 Uji Hipotesis .....	73
4.3 Pembahasan .....	74

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran dan Keterbatasan Penelitian .....	80
5.2.1 Saran .....	80
5.2.2 Keterbatasan Penelitian .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	19
Tabel 3.1 Penelitian Skala Likert .....	35
Tabel 3.2 Kriteria <i>Absolute Fit Measures</i> .....	41
Tabel 3.3. Kriteria <i>Incremental Fit Measures</i> .....	42
Tabel 3.4. Kriteria <i>Parsimonious Fit Measures</i> .....	43
Tabel 4.1 Kriteria Variabel .....	50
Tabel 4.2 Deskripsi Tanggapan Responden pada Kualitas Layanan .....	51
Tabel 4.3 Deskripsi Tanggapan Responden pada Promosi .....	53
Tabel 4.4 Deskripsi Tanggapan Responden pada Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel 4.5 Deskripsi Tanggapan Responden pada Loyalitas Pelanggan .....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 4.7 Uji Reabilitas Kualitas Layanan .....	61
Tabel 4.8 Uji Reabilitas Promosi .....	62
Tabel 4.9 Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan .....	62
Tabel 4.10 Uji Reabilitas Loyalitas Pelanggan .....	63
Tabel 4.11 Analisis Faktor Eksploratori Variabel Kualitas Layanan .....	64
Tabel 4.12 Analisis Faktor Eksploratori Variabel Promosi .....	65
Tabel 4.13 Analisis Faktor Eksploratori Variabel Kepuasan Pelanggan .....	66
Tabel 4.14 Analisis Faktor Eksploratori Variabel Loyalitas Pelanggan .....	67
Tabel 4.15 Ukuran Ketepatan Model Before <i>Dropping</i> .....	69
Tabel 4.16 Ukuran Ketepatan Model Before <i>Dropping</i> .....	71
Tabel 4.17 Regression Weights Structural Equation Modelling .....	73
Tabel 4.18 Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat penggunaan transaksi non tunai per akhir 2018 .....	1
Gambar 1.2 Penggunaan Link Aja Mobile Payment di Outlet .....	2
Gambar 1.3 Riset jumlah pengguna mobile payment per akhir 2018 .....	3
Gambar 2.1 Skema Kerangka Penelitiian .....	28
Gambar 3.1 Diagram Konversi SEM .....	39
Gambar 4.1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Gambar 4.2 Sebaran Responden Berdasarkan Status .....	46
Gambar 4.3 Sebaran Responden Berdasarkan Usia .....	46
Gambar 4.4 Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Gambar 4.5 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
Gambar 4.6 Sebaran Responden Berdasarkan Domisili .....	48
Gambar 4.7 Sebaran Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi .....	49
Gambar 4.8 Model Awal Hasil Gabungan Variabel atau CFA Before Dropping ...	68
Gambar 4.9 Model Gabungan Variabel atau CFA After Dropping .....	70
Gambar 4.10 Stuktur Penelitian SEM Setelah Modifikasi .....	72