

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teoritis	13
2.1.1 Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA.....	13
2.1.2 Kualitas Informasi	18
2.1.3 Kualitas Layanan	19
2.1.4 Persepsi Manfaat	22
2.2 Penelitian yang Relevan	23
2.3 Kerangka Berpikir	28
2.3.1 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA.....	28
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA.....	31
2.3.3 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA.....	33
2.4 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Lokasi Penelitian	36
3.2 Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1 Populasi Penelitian	36
3.2.2 Sampel Penelitian	36
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	37
3.3.1 Variabel Penelitian	37
3.3.2 Defenisi Operasional	38

3.4 Metode Penelitian yang Digunakan.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Metode Analisis Data	42
3.6.1 Spesifikasi Model	43
3.6.2 Estimasi model	49
3.6.3 Evaluasi Model.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Demografi Responden	54
4.1.2 Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kuisisioner Penelitian ..	56
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	58
4.2 Analisis Data.....	63
4.2.1 Model Pengukuran (Measurement Model).....	63
4.2.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model)	64
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
4.3.1 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA.....	68
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA.....	70
4.3.3 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	76
LAMPIRAN.....	83