

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	10
1.5 Lokasi dan Jadwal penelitian .....	11
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	11
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b> .....	12
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2 Citra Merek .....	14
2.1.3 Kepercayaan Merek .....	16

2.1.4	Loyalitas Pelanggan .....	18
2.1.5	Penelitian Terdahulu .....	19
2.1	Kerangka Pemikiran.....	23
2.1	Hipotesis .....	27
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>		<b>29</b>
3.1	Objek Penelitian.....	29
3.2	Metode Penelitian .....	29
3.2.1	Jenis Penelitian Yang Digunakan .....	29
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	29
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2.4	Metode Pengumpulan Data .....	33
3.2.5	Model Penelitian .....	35
3.2.6	Teknik Analisis Data.....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	48
4.1.1	Karakteristik Responden .....	48
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	51
4.1.3	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	66
4.2	Pembahasan.....	83
4.2.1	Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Loyalitas Pelanggan Berpengaruh Terhadap Aplikasi LinkAja .....	83
4.2.2	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Merek Aplikasi LinkAja.....	83

4.2.3 Citra Merek Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Merek Aplikasi LinkAja .....	84
4.2.4 Kepercayaan Merek Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi LinkAja.....	85
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	86
5.1 Simpulan .....	86
5.2 Saran .....	87
5.2.1 Saran Bagi Praktisi.....	87
5.2.2 Saran Bagi Akademisi.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	90
<b>LAMPIRAN</b> .....	94

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Hal
2.1	Penelitian Terdahulu.....	20
3.1	Operasional Variabel .....	29
3.2	Variabel dan Konstruk Penelitian.....	36
3.3	Model Persamaan Struktural .....	39
3.4	Model Pengukuran.....	39
3.5	Indeks Pengujian Kelayakan Model ( <i>Goodness-of-fit Index</i> ).....	44
4.1	Analisis Rekapitulasi Skor Kualitas Pelayanan.....	52
4.2	Analisis Rekapitulasi Skor Citra Merek .....	56
4.3	Analisis Rekapitulasi Skor Kepercayaan Merek .....	60
4.4	Analisis Rekapitulasi Skor Loyalitas Pelanggan.....	63
4.5	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Eksogen .....	68
4.6	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Endogen.....	70
4.7	Uji Normalitas .....	71
4.8	Uji <i>Full Model Goodnes Of Fit</i> (SEM) .....	74
4.9	Uji Validitas.....	76
4.10	Uji Signifikansi Koefisien .....	80
4.11	Pengaruh Variabel .....	81

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal
1.1	Penggunaan Internet di Indonesia 2021 .....	1
1.2	<i>E-Wallet</i> Paling Sering Digunakan Konsumen .....	3
1.3	Frekuensi Transaksi Menggunakan <i>E-Wallet</i> .....	4
1.4	Daftar Aplikasi <i>E-Wallet</i> Terbesar di Indonesia Berdasarkan Pengguna Aktif Bulanan.....	4
3.1	Model Penelitian.....	35
3.2	<i>Path</i> Diagram Penelitian.....	39
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.4	Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Eksogen .....	65
4.5	Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Endogen .....	68
4.6	Hasil Uji <i>Full Model</i> SEM .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Hal
1	Jadwal Kegiatan Penelitian 2022 .....	94
2	Kuisisioner Penelitian 2023 .....	95
3	Data Hasil Kuisisioner Penelitian .....	99
4	Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM.....	106
5	Evaluasi <i>Goodnes Of Fit</i> .....	110
6	Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	113
7	Uji Pengaruh Variabel.....	114
8	Interpretasi Dan Modifikasi Model.....	116