

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	8
1.5.1 Lokasi Penelitian	8
1.5.2 Jadwal Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Kualitas Layanan.....	9
2.1.1.1 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	9

2.1.1.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	10
2.1.1.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	10
2.1.1.4 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	10
2.1.1.5 Empati (<i>Empathy</i>).....	11
2.1.2 Efisiensi.....	11
2.1.3 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Metode Penelitian.....	20
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	20
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	23
3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data	23
3.2.3 Populasi Sasaran	24
3.2.4 Penentuan Sampel.....	24
3.3 Model Penelitian	25
3.4 Teknik Analisis Data.....	26
3.4.1 Uji Instrumen.....	26
3.4.2 Analisis Pada Kuesioner	27
3.4.3 Uji Asumsi Klasik	28
3.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
3.4.5 Koefisien Determinasi (R^2)	31
3.4.6 Uji Hipotesis	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Analisis Deskriptif Responden	33
4.1.2 Hasil Uji Instrument	34
4.1.3 Hasil Analisis Pada Kuesioner	36
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.1.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.1.6 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis	59
4.2 Pembahasan	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Simpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan antara Sistem Pembayaran Sebelum dan Sesudah QRIS	4
Tabel 1.2 Transaksi QRIS 2022-2023.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang relevan.....	13
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	21
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	34
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 4 Pernyataan X1_1	37
Tabel 4. 5 Pernyataan X1_2	37
Tabel 4. 6 Pernyataan X1_3	38
Tabel 4. 7 Pernyataan X2_1	39
Tabel 4. 8 Pernyataan X2_2	39
Tabel 4. 9 Pernyataan X3_1	40
Tabel 4. 10 Pernyataan X3_2	41
Tabel 4. 11 Pernyataan X3_3	41
Tabel 4. 12 Pernyataan X3_4	42
Tabel 4. 13 Pernyataan X4_1	42
Tabel 4. 14 Pernyataan X4_2	43
Tabel 4. 15 Pernyataan X4_3	44
Tabel 4. 16 Pernyataan X5_1	44
Tabel 4. 17 Pernyataan X5_2	45
Tabel 4. 18 Pernyataan X5_3	46

Tabel 4. 19 Pernyataan Y_1	46
Tabel 4. 20 Pernyataan Y_2	47
Tabel 4. 21 Pernyataan Y_3	47
Tabel 4. 22 Pernyataan Y_4	48
Tabel 4. 23 Pernyataan Y_5	49
Tabel 4. 24 Pernyataan Y_6	49
Tabel 4. 25 Pernyataan Y_7	50
Tabel 4. 26 Pernyataan Y_8	50
Tabel 4. 27 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4. 28 Hasil Uji Multikolonieritas	54
Tabel 4. 29 Hasil Uji Heterokedastisitas – Uji Glejser	56
Tabel 4. 30 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4. 31 Hasil Uji R-Square	61
Tabel 4. 32 Hasil Uji F	62
Tabel 4. 33 Hasil Uji t <i>Tangibles</i>	63
Tabel 4. 34 Hasil Uji t <i>Reliability</i>	63
Tabel 4. 35 Hasil Uji t <i>Responsiveness</i>	64
Tabel 4. 36 Hasil Uji t <i>Assurance</i>	60
Tabel 4. 37 Hasil Uji t <i>Empathy</i>	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	19
Gambar 3. 1 Model Penelitan	25
Gambar 3. 2 Formasi Nilai Skala Likert	28
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	52
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Jadwal Penelitian	76
Lampiran II Uji Instrumen Penelitian	77
Lampiran III Jawaban Responden.....	79
Lampiran IV Hasil Output.....	84
Lampiran V Data UMKM Coffee Shop.....	101