DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ……..…ii
LEMBAR REKOMENDASI……...iii
MOTTO…….iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....v
KATA PENGANTAR.....vi
ABSTRAK viii
***ABSTRACT* .....ix**
DAFTAR ISI.....x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR GRAFIK xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN.....1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....1
1.2 Identifikasi Masalah 9
1.3 Tujuan Penelitian.....9
1.4 Pengembangan Ilmu Praktis 10
1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian 10
1.5.1 Lokasi Penelitian 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 13
2.1 Tinjauan Pustaka 13
2.1.1 Kepuasan Pelanggan 13
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....13
2.1.1.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan 15
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan 15
2.1.1.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan 16
2.1.2 Kualitas Pelayanan Eletronik (*e-servqual*) 17
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Eletronik (e-servqual)....17
2.1.2.2 Faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan 18
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Eletronik (E-servqual).....19
2.1.2.4 *Mobile Banking* 20
2.1.2.5 QRIS 22
2.1.2.6 Wondr By BNI 23
2.1.3 Pengaruh *E-Servqual* dengan Kepuasan Pelanggan.....24
2.2 Kerangka Pemikiran 26
2.3 Hipotesis 28
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 29
3.1 Objek Penelitian 29

3.2 Metode Penelitian 29
3.2.1 Jenis Penelitian 30
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 30
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data 32
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data 33
3.2.3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian 34
3.2.3.3 Model Penelitian 36
3.3 Teknik Analisa Data 37
3.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 37
3.3.2 Pengujian Asumsi klasik 38
3.3.3 Koefisien Determinasi 38
3.3.4 Analisis Regresi Linear Sederhana 39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 40
4.1 Hasil Penelitian 41
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian 41
4.1.2 Karakteristik Tanggapan Responden 42
4.1.2.1 Tanggapan Responden Terhadap E-Servqual Fitur QRIS (X) 43
4.1.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) 48
4.1.4 Analisis Data Penelitian 51
4.1.4.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas 51
4.1.4.2 Uji Asumsi Klasik 53
4.1.4.3 Koefisien Determinasi 56
4.1.4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana 57
4.2 Pembahasan 58
4.2.1 Implementasi Fitur QRIS dalam Aplikasi WONDR by BNI 58
4.2.2 Tingkat Kepuasan Generasi Z terhadap Penggunaan Fitur QRIS 60
4.2.3 Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS terhadap Kepuasan Generasi Z 61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 63
5.1 Simpulan 63
5.2 Saran 64
DAFTAR PUSTAKA 66
LAMPIRAN 69
BIODATA PENULIS 73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 10 Provinsi dengan Jumlah Merchant QRIS Terbanyak 2
Tabel 1. 2 Distribusi Penyelenggara QRIS 3
Tabel 1. 3 Jadwal Penelitian.....11
Tabel 2. 1 Persamaan Dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu..... 24
Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel..... 30
Tabel 3. 2 Skala Likert 33
Tabel 4. 1 Skala pengambilan keputusan 43
Tabel 4. 2 Tanggapan responden terhadap E-Servqual fitur QRIS 44
Tabel 4. 3 Tanggapan responden terhadap Kepuasan..... 48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen 52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... 53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Autokorelasi..... 56
Tabel 4. 7 Output Uji Regresi (Model Summary)..... 57
Tabel 4. 8 Output Uji Regresi (Coefficients) 57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Frekuensi Penggunaan QRIS Gen Z dan Milenial 4
Gambar 1. 2 Alasan utama Gen Z dan Milenial menggunakan QRIS 5
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Data 54
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas 55

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Jenis Kelamin..... 41
Grafik 4. 2 Jurusan Studi..... 42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Distribusi t..... 69
Lampiran 2 Tabel Durbin-Watson (DW)..... 70
Lampiran 3 Tabel Nilai r Product Moment 71
Lampiran 4 Dokumentasi Kuesioner 72