

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH HAK UNIVERSITAS .....	vi
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH HAK FE .....	vii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
ABSTRAK .....	x
INTISARI .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Tekanan Waktu .....	12
2.2 Persepsi Risiko Transaksi .....	15
2.3 <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) .....	17
2.4 Minat Bertransaksi Ulang .....	19
2.5 Model Empirik .....	21

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Sumber Data .....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.4 Populasi dan Sampel .....	26
3.5 Variabel dan Indikator .....	27
3.6 Teknik Analisis Data .....	29
1. Uji Instrumen .....	29
a. Uji Validitas .....	29
b. Uji Reliabilitas .....	30
2. Analisis Deskriptif .....	31
3. Uji Asumsi Klasik.....	31
a. Uji Normalitas .....	31
b. Uji Heterokedastisitas .....	32
c. Uji Multikolinieritas .....	33
d. Uji Autokorelasi.....	33
e. Uji Linieritas .....	34
4. Pengujian Hipotesis .....	34
a. Uji Regresi Linier Berganda .....	35
b. Uji T/Uji Parsial .....	35
c. Uji F .....	36
d. Uji R <i>Square</i> /Koefisien Determinasi .....	37
e. Uji Sobel .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.1.1 Uji Instrumen .....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Uji Reliabilitas .....	42
4.1.2 Karakteristik Responden .....	43

4.1.3 Analisis Deskriptif .....	47
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	52
a. Uji Normalitas .....	52
b. Uji Heterokedastisitas .....	55
c. Uji Multikolinieritas .....	57
4.1.5 Pengujian Hipotesis .....	58
1. Persamaan model 1 .....	58
a. Uji Regresi Linier Berganda .....	58
b. Uji T/ Uji Parsial.....	60
c. Uji F .....	63
d. Uji R Square (Koefisien Determinasi) .....	64
2. Persamaan Model 2 .....	65
a. Uji Regresi Linier Berganda .....	66
b. Uji T/ Uji Parsial.....	68
c. Uji F .....	72
d. Uji R Square (Koefisien Determinasi) .....	73
4.1.6 Uji Sobel .....	74
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
4.2.1 Pengaruh Tekanan Waktu Terhadap <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) dalam Menggunakan TapCash BNI di Kota Semarang .....	77
4.2.2 Pengaruh Persepsi Risiko Transaksi Terhadap <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) dalam Menggunakan TapCash BNI di Kota Semarang .....	79
4.2.3 Pengaruh Tekanan Waktu Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Menggunakan TapCash BNI di Kota Semarang .....	80
4.2.4 Pengaruh Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Menggunakan TapCash BNI di Kota Semarang .....	81
4.2.5 Pengaruh <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Menggunakan TapCash BNI di Kota Semarang .....	82

4.2.6 Pengaruh Tekanan Waktu dan Persepsi Risiko Transaksi Secara Simultan Terhadap <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) dalam Menggunakan TapCash BNI di Kota Semarang Indonesia.....	83
4.2.7 Pengaruh Tekanan Waktu, Persepsi Risiko Transaksi dan <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Menggunakan TapCash BNI di Kota Semarang .....	84
4.2.8 Pengaruh Tekanan Waktu Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Melalui <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) dalam Menggunakan .....	84
4.2.9 Pengaruh Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Melalui <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) dalam Menggunakan TapCash BNI di Kota Semarang .....	85
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	87
5.1 Kesimpulan .....	87
5.2 Implikasi Manajerial .....	89
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	90
5.4 Agenda Penelitian Mendatang .....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Transaksi Uang Elektronik di Indonesia .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Peredaran dan Jumlah Transaksi Uang Elektronik tahun 2018 .....	6
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian .....	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.6 Indeks dan Kriteria Variabel Tekanan Waktu .....	48
Tabel 4.7 Indeks dan Kriteria Variabel Persepsi Risiko Transaksi .....	49
Tabel 4.8 Indeks dan Kriteria Variabel <i>Customer Value</i> .....	50
Tabel 4.9 Indeks dan Kriteria Variabel Minat Bertransaksi Ulang .....	51
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	57
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Tekanan Waktu dan Variabel Persepsi Risiko Transaksi terhadap Variabel <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) .....	58
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Uji t Tekanan Waktu terhadap <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) .....	61
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Uji t Persepsi Risiko Transaksi terhadap <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan).....	62
Tabel 4.14 Uji F Tekanan Waktu dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan).....	63
Tabel 4.15 Model Summary.....	64
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Tekanan Waktu Persepsi Risiko Transaksi dan <i>Customer Value</i> terhadap Minat Bertransaksi Ulang .....	65
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Uji t Tekanan Waktu terhadap Minat Bertransaksi Ulang.....	69
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Uji t Persepsi Risiko Transaksi terhadap Minat Bertransaksi Ulang.....	70
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Uji t <i>Customer Value</i> terhadap Minat Bertransaksi Ulang.....	71

Tabel 4.20 Uji F Tekanan Waktu, Persepsi Risiko dan <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) terhadap Minat Bertransaksi Ulang .....	72
Tabel 4.21 Model Summary .....	73

**DAFTAR GAMBAR**

2.1	Model Empirik .....	22
4.1	Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual <i>Dependent Variable:</i> <i>Customer Value (Y1)</i> .....	53
4.2	Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual <i>Dependent Variable:</i> <i>Minat Bertransaksi Ulang (Y)</i> .....	54
4.3	Scatterplot, <i>Dependent Variable: Customer Value</i> .....	55
4.4	Scatterplot, <i>Dependent Variable: Minat Bertransaksi Ulang</i> .....	56
4.5	Hasil Pengujian Sobel Test .....	75
4.6	Hasil Pengujian Sobel Test .....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Responden

Lampiran 3. Hasil SPSS Karakteristik Responden

Lampiran 4. Hasil SPSS Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil SPSS Regresi