

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 11

1.2.1 Identifikasi Masalah 11

1.2.2 Rumusan Masalah 11

1.3 Tujuan Penelitian 12

1.4 Manfaat Penelitian12

1.4.1 Manfaat Teoritis12

1.4.2 Manfaat Praktis13

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN
HIPOTESIS14**

2.1 Kajian Pustaka.....14

2.1.1 Ilmu Manajemen14

2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....14

2.1.1.2 Tingkatan Manajemen.....15

2.1.1.3 Fungsi-fungsi Manajemen	17
2.1.1.4 Bidang Manajemen	18
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	23
2.1.2.3 Lingkup Pemasaran	25
2.1.2.4 Perilaku Konsumen di Era Digital	27
2.1.3 Persepsi Risiko	28
2.1.3.1 Pengertian Persepsi Risiko.....	28
2.1.3.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Persepsi Risiko .	29
2.1.3.3 Jenis-jenis Persepsi Risiko	30
2.1.3.4 Indikator Persepsi Risiko	32
2.1.4 Persepsi Manfaat	35
2.1.4.1 Pengertian Persepsi Manfaat	35
2.1.4.2 Indikator Persepsi Manfaat	36
2.1.4.3 Faktor yang Memengaruhi Persepsi Manfaat	38
2.1.5 Keputusan Pengguna	40
2.1.5.1 Pengertian Keputusan Pengguna	40
2.1.5.2 Proses Keputusan Pengguna.....	41
2.1.5.3 Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pengguna	44
2.1.5.4 Indikator Keputusan Pengguna	46
2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	49
2.2 Kerangka Pemikiran	51

2.2.1 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan	51
2.2.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Pengguna.....	53
2.2.3 Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Pengguna	54
2.3 Hipotesis	55
BAB III METODE PENELITIAN	57
3.1 Metode Penelitian yang digunakan	57
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	58
3.2.1 Definisi Variabel	58
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	58
3.3 Populasi dan Sampel	60
3.3.1 Populasi	60
3.3.2 Sampel Penelitian	60
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	62
3.4.1 Sumber Data	62
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	63
3.5 Teknik Analisis Data	65
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	77
3.5.1 Tempat Penelitian.....	77
3.5.2 Waktu Penelitian	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	78
4.1 Hasil Penelitian	78
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	78
4.1.1.1 Sejarah Singkat <i>E-wallet</i> Dana.....	78

4.1.1.2 Visi dan Misi <i>E-wallet</i> Dana	80
4.1.2 Karakteristik Responden	81
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	85
4.1.3.1 Hasil Penelitian Mengenai Persepsi Risiko Penggu- naan <i>E-Wallet</i> Dana di Kota Tasikmalaya	86
4.1.3.2 Hasil Penelitian Mengenai Persepsi Manfaat <i>E-Wallet</i> Dana di Kota Tasikmalaya	101
4.1.3.3 Hasil Penelitian Mengenai Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> DANA di Kota Tasikmalaya.....	116
4.1.4 Hail Pengujian Hipotesis	131
4.1.4.1 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pengguna <i>E-Wallet</i> Dana di Kota Tasikmalaya	131
4.1.4.2 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Pengguna <i>E-Wallet</i> Dana di Kota Tasikmalaya	138
4.1.3.3 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E- Wallet</i> DANA di Kota Tasikmalaya.....	144
4.2 Pembahasan	155
4.2.1 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> Dana di Kota Tasikmalaya	155
4.2.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> Dana di Kota Tasikmalaya.....	157
4.2.3 Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> Dana di Kota Tasikmalaya ...	159
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	162
5.1 Simpulan.....	162
5.2 Saran.....	162
DAFTAR PUSTAKA	165
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	170