

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
,HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PRAKATA.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Batasan Masalah.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Service Dominant Logic.....	9
2.1.1 Elemen Service-Dominant Logic.....	9
2.2 Kualitas Layanan.....	19
2.2.2 Indikator Layanan.....	20
2.3 Dimensi TERRA.....	21
2.3.1 Layanan Bukti Fisik (Tangible).....	22
2.3.2 Layanan Empati (Empathy).....	22
2.3.3 Layanan Tanggapan (Responsiveness).....	23
2.3.4 Layanan Keandalan (Reliability).....	23
2.3.5 Layanan Jaminan (Assurance).....	24

2.4	Penjualan Produk.....	DAFTAR ISI	25
2.4.1	Indikator Penjualan Produk.....		25
2.5	Teknologi Blockchain.....		26
2.5.1	Trilemma Blockchain.....		26
2.6	Penelitian Terdahulu.....		31
2.7	Pengembangan Hipotesis.....		41
2.7.1	Tangibles (X_1).....		42
2.7.2	Empathy (X_2).....		42
2.7.3	Responsiveness (X_3).....		43
2.7.4	Reliability (X_4).....		44
2.7.5	Assurance (X_5).....		45
2.7.6	Teknologi Blockchain (Z).....		45
2.8	Kerangka Pikir.....		46
BAB III METODE PENELITIAN.....			47
3.1	Jenis Penelitian.....		47
3.2	Sumber Data Penelitian.....		47
3.3	Metode Pengumpulan Data.....		48
3.4	Metode Analisis Data.....		49
3.5	Populasi dan Sampel.....		49
3.5.1	Populasi.....		49
3.5.2	Sampel dan Teknik Pengambilan.....		50
3.6	Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....		50
3.6.1	Variabel Penelitian.....		50
3.6.2	Pengukuran Variabel.....		51
3.7	Teknik Analisis Data.....		55
3.7.1	Uji Analisis Prasyarat.....		55
3.7.1.1	Uji Normalitas.....		55
3.7.1.2	Uji Linieritas.....		55
3.7.1.3	Uji Multikolinearitas.....		56
3.7.1.4	Uji Heterokedasitas.....		56
3.8	Uji Hipotesis.....		57
3.8.1	Analisis Jalur (Path Analysis).....		57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....			61

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.2	Deskripsi Data Hasil Penelitian	61
4.2.1	Variabel Penjualan Produk (Y)	62
4.2.2	Variabel <i>Tangible</i> (X1)	62
4.2.3	Variabel <i>Emphaty</i> (X2)	63
4.2.4	Variabel <i>Responsive</i> (X3)	63
4.2.5	Variabel <i>Reliability</i> (X4)	64
4.2.6	Variabel <i>Assurance</i> (X5)	64
4.2.7	Variabel <i>Teknologi Blockchain</i> (Z)	66
4.3	Hasil Uji Analisis Data	66
4.3.1	Uji Normalitas	66
4.3.2	Uji Linearitas Model Regresi	71
4.4	Hasil Uji Hipotesis	76
4.4.1	Hasil Analisis Regresi Berganda	76
4.5	Koefisien Determinasi	82
4.6	Pembahasan	82
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel Penelitian.....	51
Tabel 4.1 Data Statistik Deskriptif Variabel.....	60
Tabel 4.2 Data Statistik Deskriptif Variabel X1.....	60
Tabel 4.3 Data Statistik Deskriptif Variabel X2.....	61
Tabel 4.4 Data Statistik Deskriptif Variabel X3.....	61
Tabel 4.5 Data Statistik Deskriptif Variabel X4.....	62
Tabel 4.6 Data Statistik Deskriptif Variabel X5.....	62
Tabel 4.7 Data Statistik Deskriptif.....	63
Tabel 4.8 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	64
Tabel 4.9 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	65
Tabel 4.10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	66
Tabel 4.11 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	67
Tabel 4.12 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	68
Tabel 4.13 ANOVA Table.....	69
Tabel 4.14 ANOVA Table.....	70
Tabel 4.15 ANOVA Table.....	71
Tabel 4.16 ANOVA Table.....	72
Tabel 4.17 ANOVA Table.....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji t Coefficients ^a	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Path Analysis Coefficients ^a	75
Tabel 4.20 Hasil Uji F ANOVA ^a	79
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	47
Gambar 3.1 Model Diagram Jalur.....	57