

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Masalah	11
D. Asumsi Penelitian.....	11
E. Hipotesis Penelitian	12
F. Kegunaan Penelitian	13
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	14
H. Definisi Istilah.....	16
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	22
B. Kualitas produk	25

C. Minat bertransaksi	28
D. Fintech (<i>Financial Technology</i>).....	30
E. Generasi Z.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan penelitian.....	33
B. Populasi dan sampel	35
C. Sumber data.....	37
D. Instrumen penelitian	37
E. Pengumpulan data	37
F. Analisis data	38
BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi data.....	46
B. Pembuktian hipotesis.....	61
C. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR RUJUKAN	72
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	78
RIWAYAT HIDUP.....	103