

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SERTIFIKASI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL. ....</b>	<b>18</b>
2.1 Telaah Pustaka.....	18
2.1.1 Industri Asuransi .....	18
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	21
2.1.3 Kemudahan Penggunaan dalam Teknologi .....	22
2.1.4 Kegunaan Teknologi.....	22
2.1.5 Persepsi Kepercayaan Nasabah terhadap Kompetensi Perusahaan .....	22
2.1.6 Sikap terhadap Teknologi .....	23
2.1.7 Minat Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Layanan Klaim.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Pengaruh Antar Variabel .....	28

2.3.1 Pengaruh persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi terhadap sikap terhadap teknologi .....	28
2.3.2 Pengaruh persepsi kegunaan teknologi pada sikap terhadap teknologi .....	29
2.3.3 Pengaruh persepsi nasabah terhadap kompetensi perusahaan pada sikap terhadap teknologi .....	29
2.3.4 Pengaruh sikap terhadap teknologi pada minat nasabah dalam menggunakan aplikasi layanan klaim	30
2.4 Model dan Hipotesis.....	31
2.4.1 Model.....	31
2.4.2 Hipotesis .....	32
2.5 Variabel dan Indikator.....	33
2.5.1 Persepsi Kemudahan dalam Penggunaan Teknologi..	33
2.5.2 Persepsi Kegunaan Teknologi .....	33
2.5.3 Persepsi Nasabah terhadap Kompetensi Perusahaan..	34
2.5.4 Sikap terhadap Teknologi .....	34
2.5.5 Minat Nasabah Menggunakan Teknologi.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Variabel Penelitian .....	36
3.1.1 Variabel Independen .....	36
3.1.2 Variabel Dependen .....	36
3.1.3 Variabel Intervening .....	37
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	39
3.4 Populasi dan Sampel .....	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel .....	41
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	41
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	42
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
3.8 Definisi Operasional Variabel.....	50

<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur...	53
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	53
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
4.2 Hasil Analisis Data.....	55
4.2.1 Uji Validitas .....	55
4.2.2 Uji Reliabilitas dan Variances Extract .....	56
4.2.3 Uji Normalitas Data .....	58
4.2.4 Uji Outliers.....	59
4.2.5 Evaluasi Multikolinearitas dan Singularitas.....	60
4.2.6 Evaluasi Nilai Residual .....	61
4.2.7 Analisis Faktor Konfirmatori .....	63
4.2.8 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	64
4.2.9 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	66
4.2.10 Analisis Persamaan Structural Equation Modeling (SEM)	68
4.2.11 Hasil Hipotesis .....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan Hipotesis .....	73
5.2 Kesimpulan Permasalahan Penelitian .....	75
5.3 Implikasi Teoritis .....	78
5.4 Implikasi Manajerial .....	78
5.5 Keterbatasan Penelitian .....	80
5.6 Agenda Penelitian Mendatang .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>