

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SERTIFIKASI | ii |
| PENGESAHAN TESIS..... | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRACT | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian | 6 |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 7 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian..... | 8 |
| | |
| BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL..... | 10 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 10 |
| 2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)..... | 10 |
| 2.1.2 Teori Perilaku Konsumen | 11 |
| 2.2 Kualitas Layanan..... | 11 |
| 2.3 Kepercayaan | 13 |
| 2.4 Kepuasan Pengguna | 15 |
| 2.5 Keputusan Penggunaan | 16 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu | 18 |
| 2.7 Hipotesis Penelitian | 20 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.7.1 | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan | 20 |
| 2.7.2 | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna ... | 21 |
| 2.7.3 | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan | 21 |
| 2.7.4 | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna | 22 |
| 2.7.5 | Pengaruh Kepuasan Terhadap Keputusan Penggunaan dan Kepuasan | 23 |
| 2.7.6 | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Yang Dimediasi Kepuasan Pengguna..... | 23 |
| 2.7.7 | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Yang Dimediasi Kepuasan Pengguna..... | 24 |
| 2.8 | Kerangka Pemikiran | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 26 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 26 |
| 3.2 | Variabel Penelitian | 26 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel Penelitian | 28 |
| 3.4 | Jenis dan Sumber Data | 28 |
| 3.5 | Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.6 | Metode Analisis Data | 30 |
| 3.7 | Uji Hipotesis | 37 |
| BAB IV ANALISIS DATA | | 38 |
| 4.1 | Profil Perusahaan | 38 |
| 4.2 | Deskripsi Responden | 39 |
| 4.3 | Dekripsi Variabel Penelitian..... | 42 |
| 4.3.1 | Rata-rata Hitung Variabel Kualitas Layanan | 43 |
| 4.3.2 | Rata-rata Hitung Variabel Kepercayaan | 44 |
| 4.3.3 | Rata-rata Hitung Variabel Kepuasan Pengguna | 45 |
| 4.3.4 | Rata-rata Hitung Variabel Keputusan Penggunaan | 45 |
| 4.4 | Hasil Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA) | 46 |

| | | |
|--------|--|-----------|
| 4.4.1 | Hasil Uji CFA Pada Masing-masing Variabel | 46 |
| 4.4.2 | Hasil Uji CFA Full Model | 50 |
| 4.5 | Hasil Uji Normalitas | 52 |
| 4.6 | Hasil Uji Data <i>Outliers</i> | 53 |
| 4.7 | Hasil Uji Multikoliniritas..... | 54 |
| 4.8 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF) Full Model..... | 55 |
| 4.9 | Hasil Uji Hipotesis | 56 |
| 4.10 | Hasil Uji Direct Effect (DE), Indirect Effect (IE), dan Total Effect (TE) | 59 |
| 4.11 | Pembahasan | 61 |
| 4.11.1 | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan | 61 |
| 4.11.2 | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan | 62 |
| 4.11.3 | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan | 63 |
| 4.11.4 | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna | 64 |
| 4.11.5 | Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Keputusan Penggunaan | 64 |
| 4.11.6 | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Yang Dimediasi oleh Kepuasan..... | 65 |
| 4.11.7 | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Yang Dimediasi oleh Kepuasan | 66 |
| | | |
| | BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN | 68 |
| 5.1 | Kesimpulan | 68 |
| 5.2 | Implikasi Teoritis..... | 70 |
| 5.3 | Implikasi Manajerial..... | 71 |
| 5.4 | Keterbatasan Penelitian | 72 |
| 5.5 | Agenda Penelitian Selanjutnya..... | 72 |
| | | |
| | DAFTAR PUSTAKA | 74 |
| | LAMPIRAN..... | 81 |