

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II.....	12
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	12
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	13
2.1.3 <i>Intention to use</i> .....	14
2.1.4 <i>Trust</i> .....	15
2.1.5 <i>Perceived ease of use</i> .....	17
2.1.6 <i>Perceived Usefulness</i> .....	19
2.1.7 Penelitian Terdahulu .....	21
2.2 Pengaruh antar Variabel.....	23
2.2.1. Pengaruh <i>Perceived ease of use</i> terhadap <i>Intention to Use</i> .....	23
2.2.2. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to use</i> .....	24
2.2.3. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Trust</i> .....	24
2.2.4. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Trust</i> .....	25
2.2.5. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Intention to use</i> .....	26
2.2.6. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Intention to Use</i> Melalui <i>Trust</i> Sebagai Mediasi .....	26
2.2.7. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Intention to Use</i> Melalui <i>Trust</i> Sebagai Mediasi .....	27
2.3 Kerangka Pemikiran .....	28

2.4	Hipotesis .....	29
BAB III .....		30
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	30
3.1.1	Variabel Dependen.....	30
3.1.2	Variabel Independen .....	31
3.1.3	Variabel Intervening .....	32
3.2	Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1.	Populasi .....	35
3.2.2.	Sampel.....	35
3.2.3.	Teknik Sampling.....	35
3.2.4.	Penentuan Jumlah Sampel.....	36
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	39
3.5	Metode Analisis.....	40
3.5.1.	Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	40
3.5.2.	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)/Pengujian Hipotesis .....	41
BAB IV .....		44
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.1.1.	Gambaran Umum PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) .....	44
4.1.2.	Deskriptif Karakteristik Responden .....	45
4.2.	Analisis Data .....	50
4.2.1.	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	50
4.2.2.	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	56
4.2.3.	Pengujian Hipotesis .....	61
4.3.	Interpretasi Hasil .....	64
4.3.1.	Pengaruh <i>Perceived ease of use</i> terhadap <i>Intention to use</i> .....	64
4.3.2.	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to use</i> .....	65
4.3.3.	Pengaruh <i>Perceived ease of use</i> terhadap <i>Trust</i> .....	66
4.3.4.	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Trust</i> .....	67
4.3.5.	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Intention to use</i> .....	68
4.3.6.	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to use</i> melalui <i>Trust</i> sebagai Variabel Mediasi .....	69

4.3.7. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to use</i> melalui <i>Trust</i> sebagai Variabel Mediasi .....	70
BAB V .....	72
5.1 Simpulan .....	72
5.2 Keterbatasan.....	73
5.3 Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75