

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian.....	14
1.5. Asumsi Penelitian.....	15
1.6. Penelitian Terdahulu	17
1.7. Outline Tesis.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1. Landasan Teori	23
2.1.1. <i>User Experience (UX)</i>	23
2.1.2. <i>Usability</i>	26
2.1.3. <i>Cognitive & Behavioral Theories</i>	30
2.2. Kerangka Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Jenis Penelitian.....	36
3.2. Sumber Data.....	38
3.2.1. Data Primer	39

3.2.2.	Data Sekunder	40
3.3.	Site Penelitian dan Partisipan	41
3.4.	Definisi Operasional dan Fokus Penelitian	42
3.5.	Metode Pengumpulan Data	45
3.5.1.	Wawancara Mendalam (<i>In-depth Interview</i>)	45
3.5.2.	Observasi Partisipatif	45
3.5.3.	Dokumentasi	46
3.6.	Pedoman Wawancara dan Fokus Eksplorasi Penelitian	46
3.7.	Teknik Analisis Data	48
3.7.1.	Reduksi Data	48
3.7.2.	Penyajian Data	48
3.7.3.	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN		50
4.1.	Gambaran Umum Penelitian	50
4.1.1.	Profile Informan	50
4.1.2.	Konteks Penggunaan Fitur Saku Bisnis	53
4.2.	Hasil Penelitian	55
4.2.1.	Pengalaman Awal dan Proses Onboarding	55
4.2.2.	Kemudahan Penggunaan dan Navigasi (<i>Usability</i>)	60
4.2.3.	Kendala Teknis dan Keandalan Sistem	63
4.2.4.	Manfaat Fitur terhadap Operasional Usaha	67
4.2.5.	Pola Penggunaan dan Preferensi Alternatif	70
4.2.6.	Persepsi Keamanan, Kenyamanan, dan Kepercayaan	73
4.2.7.	Kebutuhan yang Belum Terpenuhi dan Harapan Pengguna	77
4.3.	Pembahasan	80
4.3.1.	Pengalaman Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi Saku Bisnis	81
4.3.2.	Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Saku Bisnis	83
4.3.3.	Persepsi Kebermanfaatan Aplikasi Saku Bisnis terhadap Operasional Usaha	85

4.3.4.	Keandalan Sistem dan Pembentukan Kepercayaan Pengguna..	86
4.3.5.	Pola Penggunaan dan Keberlanjutan Pemanfaatan Aplikasi Saku Bisnis.....	88
4.3.6.	Sintesis Pembahasan: Pengalaman Pengguna sebagai Sistem Sosio-Teknis.....	90
BAB V KESIMPULAN		92
5.1.	Kesimpulan.....	92
5.2.	Kepuasan Pengguna UMKM Ditinjau dari Aspek Usability dan Emosional.....	92
5.3.	Tantangan, Hambatan, dan Kebutuhan Tambahan Pengguna UMKM.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....		97
LAMPIRAN.....		100

FEB UNDIP