

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	21
1.3 Tujuan Penelitian .....	23
1.4 Manfaat Penelitian .....	23
1.5 Sistematika Penulisan .....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	26
2.1 Landasan Teori Dan Penelitian Terdahulu .....	26
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	26

2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	30
2.2.1 Pengaruh Perspsi Manfaat terhadap Sikap Penggunaan.....	30
2.2.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Penggunaan.....	31
2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan .....	32
2.2.4 Pengaruh Sikap Penggunaan terhadap Minat Penggunaan.....	32
2.2.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan .....	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB III METEODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel .....	36
3.1.1 Variabel Penelitian .....	36
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	37
3.2 Populasi Dan Sampel .....	42
3.2.1 Populasi .....	42
3.2.2 Sampel .....	42
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	43
3.3.1 Data Primer.....	43
3.3.2 Data Sekunder.....	43
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5 Metode Analisis Data.....	45
3.5.1 Tahapan Analisis SEM ( <i>Structural Equation Modeling</i> ) .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	49
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	49
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	49
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	54
4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Persepsi Manfaat .....	55
4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	57
4.2.3 Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	59
4.2.4 Analisis Deskripsi Variabel Sikap Penggunaan .....	61
4.2.5 Analisis Deskripsi Variabel Kepercayaan .....	63
4.2.6 Analisis Deskripsi Variabel Minat Penggunaan.....	65
4.3 Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	67
4.3.1 Uji Normalitas Data.....	67
4.3.2 Uji <i>Outlier</i> .....	69
4.3.3 Uji <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	70
4.3.4 Uji Nilai Residual .....	70
4.4 Uji <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i> .....	71
4.5 Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) .....	73
4.5.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	73
4.5.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	76
4.6 Uji Kriteria <i>Goodness of Fit</i> (Menilai Kelayakan Model).....	78
4.7 Uji Hipotesis .....	79

4.8 Analisis <i>Direct Effect</i> , <i>Indirect Effect</i> , dan <i>Total Effect</i> .....	82
BAB V PENUTUP .....	85
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Implikasi Teoritis .....	86
5.3 Implikasi Manajerial .....	88
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	92
5.5 Saran Untuk Penelitian Berikutnya.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN A .....	103
LAMPIRAN B.....	112
LAMPIRAN C.....	119