



DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran.....	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	12
1.5.1. Manfaat Manajerial.....	12
1.5.2. Manfaat Akademik	12
1.6. Lingkup Penelitian.....	12
1.7. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1. Loyalitas.....	15
2.2. Faktor Kognitif	16
2.2.1 Kualitas Keseluruhan (Model Kesuksesan Sistem Informasi).....	17
2.2.2. Keyakinan	18
2.3. Faktor Afektif	19
2.3.1. Kepuasan.....	20
2.3.2. Keakraban	21
2.4. Pembayaran Seluler (<i>M-Payment</i>).....	22
2.5. Model S-O-R (<i>Stimulus-Organism-Response</i>).....	23



2.6.	Perumusan Hipotesis.....	24
2.6.1.	Pengaruh Kepuasan pada Loyalitas	24
2.6.2.	Pengaruh Keakraban pada Loyalitas	25
2.6.3.	Pengaruh Keyakinan pada Keakraban	26
2.6.4.	Pengaruh Kualitas Informasi pada Kepuasan dan Keyakinan	27
2.6.5.	Pengaruh Kualitas Sistem pada Kepuasan dan Keyakinan	28
2.6.6.	Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Keyakinan	29
2.7.	Model dan Uraian Teoretis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1.	Desain Penelitian	32
3.2.	Metode Pengumpulan Data	32
3.2.1.	Populasi.....	32
3.2.2.	Sampel.....	33
3.2.3.	Sumber Data.....	34
3.2.4.	Pengumpulan Data.....	34
3.3.	Instrumen Penelitian	35
3.4.	Definisi Operasional	36
3.5.	Metode Analisis Data.....	39
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	39
3.5.2	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	40
3.5.2.1	Model Pengukuran (Outer Model)	40
3.5.2.2.	Uji Kesesuaian Model (Model Fit).....	45
3.5.2.3.	Model Struktural (Inner Model).....	47
3.5.3.	Pengujian Hipotesis	48
3.5.4.	Tingkat Signifikansi.....	49
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		50
4.1.	Karakteristik Responden	50
4.2.	Analisis Deskriptif	53
4.2.1.	Variabel Kualitas Informasi (INQ).....	53



4.2.2. Variabel Kualitas Sistem (SYQ)	54
4.2.3. Variabel Kualitas Layanan (LAQ)	55
4.2.4. Variabel Keyakinan (KEY)	56
4.2.5. Variabel Keakraban (AKR).....	57
4.2.6. Variabel Kepuasan (KEP)	57
4.2.7. Variabel Loyalitas (LOY)	58
4.3. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	59
4.3.1. Uji Validitas	59
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	63
4.4. Uji Kesesuaian Model (<i>Model Fit</i>)	64
4.5. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	65
4.5.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.5.2. Uji <i>F-Square/Effect Size</i> (f^2).....	67
4.6. Pengujian Hipotesis	69
4.7. Diskusi dan Pembahasan.....	78
4.7.1 Pembahasan Hasil Hipotesis Keseluruhan	78
BAB V SIMPULAN	85
5.1. Simpulan	85
5.2. Implikasi.....	87
5.2.1. Implikasi Teoretis	87
5.2.2. Implikasi Manajerial	88
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	90
5.4. Saran Penelitian Mendatang	90
DAFTAR PUSTAKA	92