

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	2
HALAMAN PERNYATAAN.....	3
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR TABEL	10
INTISARI	11
ABSTRACT	12
PENDAHULUAN.....	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Pertanyaan Penelitian	21
1.4 Tujuan Penelitian.....	21
1.5 Manfaat Penelitian.....	21
1.6 Kontribusi Penelitian	22
1.7 Sistematika Penulisan.....	22
LANDASAN TEORI.....	24
2.1 Technology Continuance Theory (TCT)	24
2.1.1 Technology Acceptance Model.....	25
2.2 Expectation Confirmation Theory (ECT).....	29
2.2.1 Information System Continuance Model (ISCM).....	31
2.3 Quick Response Code	32
2.3.1 Quick Response Code Indonesian Standard	33
2.4 Pengembangan Hipotesis	35
2.4.1 Hubungan antara konfirmasi, kepuasan pengguna dan kegunaan persepsian.....	35
2.4.2 Hubungan antara kegunaan persepsian dengan kepuasan pengguna	37
2.4.3 Hubungan antara nilai persepsian dengan kepuasan pengguna	38
2.4.4 Hubungan antara risiko persepsian dengan kepuasan pengguna	39
2.4.5 Hubungan antara kompetensi, kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan	41
2.4.6 Hubungan antara komitmen, kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan.	42

2.4.7	Hubungan antara kepuasan pengguna dengan niat penggunaan berkelanjutan	43
2.4.8	Hubungan antara intensitas penggunaan dengan niat penggunaan berkelanjutan	46
2.4.9	Efek moderasi usia, jenis kelamin dan tingkatan pendidikan	47
2.5	Kerangka Penelitian	49
METODE PENELITIAN		51
3.1	Jenis Penelitian	51
3.2	Jenis Data	51
3.3	Populasi dan Sampel.	52
3.4	Teknik Pengumpulan Data	52
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	53
3.5.1	Konfirmasi	53
3.5.2	Kegunaan Persepsian	53
3.5.3	Nilai Persepsian.....	53
3.5.4	Risiko Persepsian	54
3.5.5	Kompetensi	54
3.5.6	Komitmen.....	54
3.5.7	Kepuasan Pengguna	55
3.5.8	Intensitas Pengguna.....	55
3.5.9	Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	55
3.5.10	Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan dan Pendapatan	55
3.6	Pengujian Instrumen	57
3.7	Teknik Analisis Data	60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Pilot Study	62
4.2	Hasil Penelitian.....	62
4.2.1	Demografi Responden.....	62
4.2.2	Model Pengukuran	63
4.2.3	Model Struktural	67
4.3	Pembahasan Hipotesis	70
4.3.1	Hubungan antara konfirmasi, kegunaan persepsian dan kepuasan pengguna	70
4.3.2	Hubungan antara kegunaan persepsian dan kepuasan pengguna.....	72
4.3.3	Hubungan antara nilai persepsian dengan kepuasan pengguna	74

4.3.4	Hubungan antara risiko persepsian dengan kepuasan pengguna	75
4.3.5	Hubungan antara kompetensi dengan kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan	76
4.3.6	Hubungan antara komitmen dengan kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan	78
4.3.7	Hubungan antara kepuasan pengguna dengan niat penggunaan berkelanjutan	79
4.3.8	Hubungan antara intensitas penggunaan dengan niat penggunaan berkelanjutan	80
4.3.9	Efek moderasi jenis kelamin, tingkat pendidikan dan usia	81
KESIMPULAN.....		84
5.1	Simpulan.....	84
5.2	Keterbatasan	85
5.3	Implikasi	85
5.3.1	Implikasi Teoritis	85
5.3.2	Implikasi Praktis	87
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN.....		102