

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Motivasi Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Kontribusi Penelitian	7
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 <i>Expectation Confirmation Theory</i> (ECT).....	8
2.3 Penelitian Terdahulu	11
2.4 Loyalitas Pengguna (<i>Loyalty</i>).....	14
2.5 Persepsi Privasi (<i>Perceived Privacy</i>).....	15
2.6 Persepsi Keamanan (<i>Perceived Security</i>)	17
2.7 Kualitas Antarmuka Pengguna (<i>UIQ</i>).....	18
2.8 Kepercayaan Pengguna (<i>Trust</i>).....	19
2.9 Model Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	23

3.3.1 Persepsi privasi (<i>Perceived privacy</i>)	24
3.3.2 Persepsi keamanan (<i>perceived security</i>)	25
3.3.3 Kualitas antarmuka pengguna (<i>UIQ</i>)	26
3.3.4 Kepercayaan pengguna (<i>Trust</i>)	27
3.3.5 Loyalitas pengguna (<i>Loyalty</i>)	28
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1 Uji instrumen (<i>pilot test</i>)	31
3.5 Metode Analisis Data.....	32
3.5.1 Analisis deskriptif	32
3.5.2 Analisis PLS SEM.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Uji Instrumen Data	39
4.1.1 Uji validitas dan reliabilitas variabel persepsi privasi	39
4.1.2 Uji validitas dan reliabilitas variabel persepsi keamanan	40
4.1.3 Uji validitas dan reliabilitas variabel kualitas antarmuka pengguna	41
4.1.4 Uji validitas dan reliabilitas variabel kepercayaan	42
4.1.5 Uji validitas dan reliabilitas variabel loyalitas	42
4.2 Hasil kuesioner penelitian	43
4.3 Deskripsi responden penelitian	44
4.4 Distribusi penilaian responden.....	46
4.5 Karakteristik responden berdasarkan jawaban.....	46
4.5.1 Deskripsi variabel persepsi privasi	48
4.5.2 Deskripsi variabel persepsi keamanan	48
4.5.3 Deskripsi variabel persepsi kualitas antarmuka pengguna	49
4.5.4 Deskripsi variabel kepercayaan	49
4.5.5 Deskripsi variabel loyalitas	50
4.6 Analisis SEM PLS	50
4.6.2 Pengujian Inner Model.....	54
4.6.3 Pengujian Pengaruh Langsung.....	59
4.6.4 Pengujian Pengaruh Tidak Langsung.....	61
4.6.5 Koefisien determinasi	62
4.7 Pengujian Hipotesis	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan	71
5.3 Saran	74
5.3.1 Bagi penyedia layanan aplikasi kesehatan	74
5.3.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	75



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepercayaan Pengguna dan Loyalitas pada Aplikasi Kesehatan di Indonesia

RISFA RULMADANI, Aviandi Okta Maulana, SE., M.Acc.,C.A., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR PUSTAKA	77
----------------------	----