

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	IV
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR GAMBAR	IX
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR LAMPIRAN	XI
ABSTRAK	XII
ABSTRACT	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Lingkup Penelitian	13
1.7 Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Technology Acceptance Model (TAM)	16
2.2 Kemudahan yang Dirasakan (Perceived Ease of Use)	18
2.3 Manfaat yang Dirasakan (Perceived Usefulness) dan Kesenangan yang Dirasakan (Perceived Enjoyment)	19
2.4 Efektivitas yang Dirasakan (Perceived Effectiveness)	20
2.5 Adaptasi terhadap Sistem (System Adaptability), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Format (Quality Format), dan Kemudahan Navigasi (Ease of Navigation)	20
2.6 Perumusan Hipotesis	21
2.6.1 Hubungan antara kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan	21
2.6.2 Hubungan antara efektivitas yang dirasakan dengan manfaat dan kemudahan yang dirasakan	22
2.6.3 Hubungan antara variabel pendahulu terhadap efektivitas yang dirasakan	22
2.6.4 Hubungan antara variabel pendahulu terhadap kemudahan yang dirasakan	23

2.6.5 Hubungan antara kesenangan yang dirasakan dengan efektivitas dan manfaat yang dirasakan	25
2.7 Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Metode Pengumpulan Data	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel	28
3.3 Instrumen Penelitian	29
3.4 Skala Pengukuran.....	30
3.5 Definisi Operasional.....	31
3.6 Uji Validitas	35
3.7 Uji Reliabilitas	36
3.8 Uji Model Struktural (Inner Model).....	37
3.9 Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Deskripsi Data.....	38
4.2 Karakteristik Responden	38
4.2.1 Jenis Kelamin	39
4.2.2 Usia Responden	39
4.2.3 Industri Tempat Bekerja Responden	40
4.2.4 Responden Berdasarkan Domisili Perusahaan di Provinsi	41
4.2.5 Responden Berdasarkan Video Tutorial yang Ditonton	43
4.3 Model Pengukuran	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas	46
4.4 Analisis Deskriptif	48
4.4.1 Variabel Adaptasi terhadap Sistem	49
4.4.2 Variabel Kualitas Informasi	51
4.4.3 Variabel Kualitas Format.....	52
4.4.4 Variabel Kemudahan Navigasi.....	53
4.4.5 Variabel Efektivitas yang Dirasakan	54
4.4.6 Variabel Kemudahan yang Dirasakan	55
4.4.7 Variabel Kesenangan yang Dirasakan	56
4.4.8 Variabel Manfaat yang Dirasakan	57
4.5 Analisis model struktural.....	58
4.5.1 Analisis multikoleniaritas	58
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.6 Analisis Hipotesis	60

4.6.1 Hipotesis Pertama (MUD -> MAD)	61
4.6.2 Hipotesis Kedua (EFD -> MAD)	62
4.6.3 Hipotesis Ketiga (MUD -> EFD)	63
4.6.4 Hipotesis Keempat (ADS -> EFD).....	63
4.6.5 Hipotesis Kelima (KIF -> EFD).....	64
4.6.6 Hipotesis Keenam (KUF -> MUD)	65
4.6.7 Hipotesis Ketujuh (KNV -> MUD).....	65
4.6.8 Hipotesis Kedelapan (EFD -> SED).....	66
4.6.9 Hipotesis Kesembilan (SED -> MAD).....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Implikasi Manajerial	70
5.3 Keterbatasan	71
5.4 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Sarang Lebah YouTube	3
Gambar 1.2 YouTube Layanan Purna Jual Michelin	5
Gambar 1.3 Profil Transaksi PT. Metrohm Indonesia	6
Gambar 1.4 Persentase Transaksi PT. Metrohm Indonesia	7
Gambar 1.5 Email permintaan layanan purna jual	8
Gambar 1.6 Tampilan kanal YouTube-MetrohmTV	9
Gambar 2.1 Model TAM 1986	16
Gambar 2.2 Model TAM 1989	17
Gambar 2.3 Model TAM 1996	17
Gambar 2.4 Model Penelitian	26
Gambar 4.1 Model dan Hasil Penelitian	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerangka Sarang Lebah YouTube	3
Tabel 3.1 Tautan Video Tutorial pada Kuesioner	30
Tabel 3.2 Keterangan Skala Likert	31
Tabel 3.3 Definisi Operasional	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.2 Usia Responden	39
Tabel 4.3 Industri Responden	40
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Provinsi	41
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Video Tutorial	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Konvergen Nilai AVE	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Diskriminan Fornell-Larcker	46
Tabel 4.8 Nilai Loading Factor Indikator	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.10 Pengelompokan Kelas Interval	49
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Adaptasi terhadap Sistem	49
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	51
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Format	52
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan Navigasi	53
Tabel 4.15 Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas yang Dirasakan	54
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan yang Dirasakan	55
Tabel 4.17 Statistik Deskriptif Variabel Kesenangan yang Dirasakan	56
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Variabel Manfaat yang Dirasakan	57
Tabel 4.19 Nilai Variance Inflation Factor (VIF)	58
Tabel 4.20 Nilai Koefisien Determinasi (R ²)	59
Tabel 4.21 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-1: Kuesioner	81
Lampiran-2: Data Hasil Analisis dengan SmartPLS4	92
Lampiran-3: Model Penelitian dengan AVE, outer loading, dan path coefficient .	94
Lampiran-4: Model Penelitian dengan R ² , Path Coefficient, dan t-statistik	95
Lampiran-5: Cuplikan Video Tutorial di YouTube-MetrohmTV	96