

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Halaman Persembahan	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari	xiv
<i>Abstract</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Pertanyaan Penelitian	12
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Lingkup Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1. Chatbot	14
2.2. Indeks Kesiapan Teknologi (<i>Technology Readiness Index</i> /TRI) ...	15
2.3. Inovatif	16
2.4. Optimisme	17

2.5. Antropomorfisme	18
2.6. Empati	19
2.7. Kehadiran Sosial	21
2.8. Kepercayaan	22
2.9. Kemauan untuk Menggunakan Chatbot	23
2.10. Pengembangan Hipotesis Penelitian	24
2.10.1. Pengaruh Inovatif pada Kepercayaan	24
2.10.2. Pengaruh Optimisme pada Kepercayaan	26
2.10.3. Pengaruh Antropomorfisme pada Kepercayaan	29
2.10.4. Pengaruh Empati pada Kepercayaan	31
2.10.5. Pengaruh Kehadiran Sosial pada Kepercayaan	34
2.10.6. Pengaruh Kepercayaan pada Kemauan untuk Menggunakan Chatbot	36
2.11. Model Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Pendekatan Penelitian	39
3.2. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	39
3.2.1. Inovatif	40
3.2.2. Optimisme	41
3.2.3. Antropomorfisme	41
3.2.4. Empati	42
3.2.5. Kehadiran Sosial	42
3.2.6. Kepercayaan	43

3.2.7. Kemauan untuk Menggunakan Chatbot	44
3.3. Desain Pengambilan Sampel	44
3.3.1. Metode Pengambilan Sampel	45
3.3.2. Populasi	45
3.3.3. Unit Sampel	46
3.3.4. Ukuran Sampel	46
3.3.5. Daerah Sebaran Kuesioner	47
3.4. Skema Penyebaran Kuesioner	47
3.5. Profil Responden	47
3.6. Objek Penelitian	49
3.7. Metode Pengumpulan Data	51
3.8. Instrumen Penelitian	52
3.9. Metode Analisis Data	53
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif	53
3.9.2. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> Berbasis <i>Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1. Kualitas Data Penelitian	66
4.1.1. Statistik Deskriptif	66
4.1.2. Matrik Korelasi	67
4.2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	69
4.2.1. Uji Reliabilitas	69
4.2.2. Uji Validitas Konvergen	71

4.2.3. Uji Validitas Diskriminan	72
4.3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	73
4.3.1. <i>R-Square</i> (R^2)	73
4.3.2. <i>F-Square</i> (F^2)	74
4.4. Uji Kecocokan Model (<i>Model Fit</i>)	75
4.5. Uji Hipotesis (<i>Path Coefficients</i>)	76
4.5.1. Hipotesis Pertama	78
4.5.2. Hipotesis Kedua	81
4.5.3. Hipotesis Ketiga	85
4.5.4. Hipotesis Keempat	89
4.5.5. Hipotesis Kelima	92
4.5.6. Hipotesis Keenam	95
4.6. Ringkasan Pengujian Semua Hipotesis	99
BAB V KESIMPULAN	101
5.1. Kesimpulan	101
5.2. Implikasi Manajerial	102
5.3. Keterbatasan Riset	105
5.4. Arah Riset Mendatang	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	114