

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
NOTASI DAN SINGKATAN	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Loyalitas.....	5
2.1.1 Pentingnya Pengukuran Loyalitas.....	5
2.1.2 Tipologi Terbentuknya Loyalitas.....	6
2.2 Studi Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi.....	7
2.2.1 Studi <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT)	7
2.2.2 Studi <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Ectended</i> (UTAUT2).....	8
2.3 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	9
2.3.1 Jenis Pendekatan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	10
BAB 3 LANDASAN TEORI.....	11
3.1 Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi	11

3.1.1	<i>The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Extended</i> (UTAUT2).....	11
3.1.2	Variabel Moderator	14
3.2	<i>Partial Least Square Structural Equation Modelling</i> (PLS-SEM).....	15
3.3	<i>Multigroup Analysis</i> PLS-SEM	17
BAB 4	METODE PENELITIAN.....	19
4.1	Desain Penelitian	19
4.2	Prosedur Penelitian	20
4.3	Alat Penelitian.....	22
4.4	Data Penelitian	22
4.5	Pengembangan Model Penelitian.....	24
4.5.1	Variabel Latent.....	24
4.5.2	Variabel Indikator	24
4.5.3	Pengembangan Hipotesis	26
4.6	Konstruk Penelitian.....	29
4.7	Metode Analisis	30
4.7.1	<i>Pilot Study</i>	30
4.7.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	31
4.7.3	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	32
4.7.4	Uji Moderasi Model	33
BAB 5	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
5.1	Hasil <i>Pilot Study</i>	34
5.1.1	Uji Normalitas.....	34
5.1.2	Uji Validitas dan Realibilitas	35
5.2	Hasil Pengambilan Data.....	36
5.2.1	Jenis Kelamin	38
5.2.2	Usia	38
5.2.3	Pendidikan Terakhir	39
5.2.4	Pekerjaan	40
5.2.5	Pendapatan Bulanan	40
5.3	Ukuran Sampel.....	41
5.4	Hasil Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	42
5.4.1	Uji Realibilitas Indikator (<i>Outer Loading</i>)	43

5.4.2 Uji Konsistensi Realibilitas (<i>Internal Consistency Reliability</i>)	44
5.4.3 Uji Validitas Konvergen (<i>Validity Convergent</i>)	45
5.4.4 Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	45
5.5 Hasil Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	48
5.5.1 Uji Kolinearitas (<i>Colinearity</i>)	48
5.5.2 Koefisien Determinansi (R^2).....	49
5.5.3 Uji Relevansi Prediksi (Q^2).....	49
5.5.4 Uji Koefisien Jalur dan Signifikansi	50
5.6 Hasil Uji Moderasi Model	51
5.6.1 <i>Measurement Invariance of Composite Model</i> (MICOM)	51
5.6.2 Hasil <i>Multigroup Analysis</i>	53
5.7 Diskusi dan Pembahasan.....	55
5.7.1 Pembahasan Hipotesis.....	57
5.7.2 Rekomendasi Strategi dan Kebijakan Publik.....	61
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
6.1 Kesimpulan	64
6.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	72