

## DAFTAR ISI

TESIS .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Lingkup Penelitian.....	11
1.7. Sistematika Penelitian .....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
2.1. Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1. Kemudahan Penggunaan.....	14
2.1.2. Kepercayaan.....	17
2.1.3. Fungsionalitas Interaksi Lingkungan .....	18
2.1.4. Keandalan .....	19
2.1.5. Konten Serta Tampilan Informasi .....	21
2.1.6. Dukungan Komunitas .....	22
2.2. Kepuasan Pengguna.....	23
2.2.1. Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna .....	25
2.2.2. Dampak Kepuasan Pengguna.....	26
2.3. Niat untuk Menggunakan Ulang .....	27
2.4. Kajian Penelitian Terdahulu .....	28
2.5. Perumusan Hipotesis .....	31

2.5.1.	Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna .....	31
2.5.2.	Kepercayaan berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna .....	33
2.5.3.	Fungsionalitas Interaksi Lingkungan berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna.....	34
2.5.4.	Keandalan berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna .....	35
2.5.5.	Konten Serta Tampilan Informasi berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna.....	37
2.5.6.	Dukungan Komunitas berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna .....	38
2.5.7.	Kepuasan Pengguna berpengaruh positif pada Niat untuk menggunakan kembali.....	40
2.6.	Model Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN .....		43
3.1.	Desain Penelitian .....	43
3.2.	Definisi Operasional.....	44
3.2.1.	Kemudahan Penggunaan.....	44
3.2.2.	Kepercayaan.....	45
3.2.3.	Fungsionalitas Interaksi Lingkungan .....	46
3.2.4.	Keandalan .....	47
3.2.5.	Konten Serta Tampilan Informasi .....	48
3.2.6.	Dukungan Komunitas .....	49
3.2.7.	Kepuasan Pengguna .....	50
3.2.8.	Niat untuk Menggunakan Ulang.....	51
3.3.	Populasi dan Sampel.....	52
3.4.	Ukuran Sampel .....	53
3.5.	Metode Pengumpulan Data .....	54
3.6.	Teknik Analisis Data.....	55
3.6.1.	Analisis Deskriptif .....	55
3.6.2.	Analisis Inferensial .....	56
3.6.3.	SEM PLS .....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		60
4.1.	Pengumpulan Data.....	60

4.2.	Hasil Uji Akurasi Instrumen Penelitian .....	61
4.2.1.	Hasil Uji Validitas .....	61
4.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	68
4.3.	Profil Responden .....	69
4.4.	Analisis Statistik Deskriptif.....	71
4.5.	Analisis Model Struktural (Inner Model) .....	78
4.5.1.	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	78
4.5.2.	Effect Size (f <sup>2</sup> ) .....	79
4.6.	Analisis Model Struktural (Inner Model) .....	81
4.7.	Pembahasan .....	84
4.7.1.	Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Positif pada Kepuasan Pengguna .....	84
4.7.2.	Kepercayaan Berpengaruh Positif pada Kepuasan Pengguna.....	85
4.7.3.	Fungsionalitas Interaksi Lingkungan Berpengaruh Positif pada Kepuasan Pengguna.....	86
4.7.4.	Keandalan Berpengaruh Positif pada Kepuasan Pengguna .....	87
4.7.5.	Konten Serta Tampilan Informasi Berpengaruh Positif pada Kepuasan Pengguna.....	88
4.7.6.	Dukungan Komunitas Berpengaruh Positif pada Kepuasan Pengguna .....	89
4.7.7.	Kepuasan Pengguna Berpengaruh Positif pada Niat Untuk Menggunakan Ulang .....	90
BAB V SIMPULAN .....		93
5.1.	Simpulan.....	93
5.2.	Implikasi.....	95
5.3.	Keterbatasan Penelitian .....	96
5.4.	Saran .....	97
DAFTAR PUSTAKA.....		99
LAMPIRAN.....		106

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (lanjutan) .....	30
Tabel 3. 1 Kuesioner Kemudahan Penggunaan .....	45
Tabel 3. 2 Kuesioner Kepercayaan .....	46
Tabel 3. 3 Kuesioner Fungsionalitas Interaksi Lingkungan.....	47
Tabel 3. 4 Kuesioner Keandalan .....	47
Tabel 3. 5 Kuesioner Konten Serta Tampilan Informasi.....	49
Tabel 3. 6 Kuesioner Dukungan Komunitas .....	50
Tabel 3. 7 Kuesioner Kepuasan Pengguna .....	51
Tabel 3. 8 Kuesioner Niat untuk Menggunakan Ulang.....	52
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	61
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan Cross Loadings.....	64
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan Fornel-Larcker Criterion .....	67
Tabel 4. 4 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	68
Tabel 4. 5 Nilai Cronbachs Alpha dan Composite Reliability .....	69
Tabel 4. 6 Profil Responden .....	70
Tabel 4. 7 Interval dan Kategorisasi.....	72
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif .....	72
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif (lanjutan) .....	73
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif (lanjutan) .....	74
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif (lanjutan) .....	75
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif (lanjutan) .....	76
Tabel 4. 13 Nilai Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 4. 14 Hasil Nilai Effect Size.....	79
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Uji Hipotesis .....	81
Tabel 4. 16 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Transaksi Selama 2023 .....	4
Gambar 1. 2 Gross Transaction Value 2023 .....	5
Gambar 1. 3 Pengguna MyPertamina .....	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	42
Gambar 4. 1 Koefisien Jalur .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	106
Lampiran 2 Data Tabulasi .....	114
Lampiran 3 Hasil Analisis SPSS .....	143
Lampiran 4 Hasil Analisis SEM-PLS .....	148