

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Latar Belakang Praktis	1
1.1.2 Latar Belakang Teoritis	6
1.1.3 Tinjauan Konsumen	10
1.2 Perumusan Masalah	14
1.3 Pertanyaan Riset.....	17
1.4 Tujuan Riset	18
1.5 Lingkup Riset.....	19
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	21
2.1 Teknologi Manajemen.....	21
2.2 Model Penerimaan Konsumen Terhadap Teknologi	22
2.3 Asisten Percakapan Otomatis (APO).....	26
2.4 Kualitas Informasi.....	29
2.5 Kualitas Sistem	31
2.6 Pengalaman Penggunaan.....	34
2.7 Kepuasan Konsumen.....	37
2.8 Kualitas Hubungan Merek	39
2.9 Pengaruh Kualitas Informasi pada Kepuasan Konsumen	41
2.10 Pengaruh Kualitas Sistem pada Kepuasan Konsumen.....	44
2.11 Pengaruh Pengalaman Penggunaan pada Kepuasan Konsumen.....	47
2.12 Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Kualitas Hubungan dengan Merek	50
2.13 Model Riset	53
BAB III METODE Riset	56
3.1 Pendekatan Riset	56
3.2 Definisi Operasional & Pengukuran Variabel	57
3.2.1 Kualitas Informasi.....	57
3.2.2 Kualitas Sistem	58
3.2.3 Pengalaman Penggunaan.....	59
3.2.4 Kepuasan Konsumen.....	60
3.2.5 Kualitas Hubungan Merek	61
3.3 Desain Pengambilan Sampel.....	61

3.3.1	Metode Pengambilan Sampel.....	62
3.3.2	Populasi dan Unit Sampel.....	62
3.3.3	Ukuran Sampel.....	63
3.3.4	Daerah Sebaran Kuesioner.....	64
3.4	Skema Penyebaran Kuesioner.....	64
3.5	Profil Responden.....	65
3.6	Objek Riset.....	67
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	69
3.8	Instrumen Riset.....	69
3.9	Metode Analisis Data.....	71
3.9.1	Evaluasi Model Pengukuran.....	72
3.9.2	Evaluasi Model Struktural.....	76
3.9.3	Uji Model Fit.....	79
3.9.4	Pengujian Hipotesis.....	81
BAB IV ANALISIS DATA.....		84
4.1	Kualitas Data Penelitian.....	84
4.1.1	Statistik Deskriptif.....	85
4.1.2	Matriks Korelasi.....	86
4.2	Evaluasi Model Pengukuran.....	88
4.2.1	Uji Validitas Konvergen dan Diskriminan.....	88
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	93
4.3	Evaluasi Model Struktural.....	94
4.3.1	Koefisien Determinasi (R^2 Value).....	95
4.3.2	<i>Effect Size</i> (F^2 Value).....	96
4.3.3	Uji Model Fit.....	97
4.4	Pengujian Hipotesis.....	99
4.4.1	Pengujian Hipotesis Pertama.....	101
4.4.2	Pengujian Hipotesis Kedua.....	104
4.4.3	Pengujian Hipotesis Ketiga.....	107
4.4.4	Pengujian Hipotesis Keempat.....	110
4.5	Ringkasan Hipotesis.....	113
BAB V KESIMPULAN.....		116
5.1	Kesimpulan.....	116
5.2	Implikasi Manajerial.....	118
5.3	Keterbatasan Riset.....	121
5.4	Arahan Riset Mendatang.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....		125
LAMPIRAN.....		128