

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari	xiv
Abstract	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	13
1.4. Tujuan Penelitian	14
1.5. Manfaat Penelitian	15
1.5.1. Manfaat Teoritis	15
1.5.2. Manfaat Praktis.....	15
1.6. Lingkup Penelitian.....	16
1.7. Sistematika Penulisan	16
BAB 2 LANDASAN TEORI	18
2.1 <i>Technology Continuance Theory</i> (TCT).....	18

2.2 Aplikasi Layanan Mandiri	22
2.3 Niat Penggunaan Berkelanjutan	23
2.4 Konfirmasi	25
2.5 Persepsi Manfaat Penggunaan	26
2.6 Persepsi Kemudahan Penggunaan	26
2.7 Kepuasan	27
2.8 Sikap	28
2.9 Efikasi Diri	29
2.10 Preferensi <i>Channel</i>	30
2.11 Perumusan Hipotesis	31
2.11.1 Pengaruh Konfirmasi dan Persepsi Kemudahan Penggunaan pada Persepsi Manfaat Penggunaan	31
2.11.2 Pengaruh Konfirmasi dan Persepsi Manfaat Penggunaan pada Kepuasan Pengguna	32
2.11.3 Pengaruh Persepsi Manfaat Penggunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan pada Sikap Pengguna	33
2.11.3 Pengaruh Persepsi Manfaat Penggunaan pada Niat Penggunaan Berkelanjutan	34
2.11.4 Efek Kepuasan pada Konfirmasi dan Persepsi Manfaat Penggunaan dengan Niat Penggunaan Berkelanjutan	35
2.11.5 Efek Sikap pada Niat Penggunaan Berkelanjutan	36
2.11.6 Pengaruh Efikasi Diri dan Preferensi <i>channel</i> Niat Penggunaan Berkelanjutan	37

2.12 Model Penelitian.....	38
BAB 3 METODA PENELITIAN.....	39
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Metoda Pengumpulan Data	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel	40
3.2.3 Metoda Pengambilan Sampel	40
3.2.4 Ukuran Sampel	42
3.2.5 Definisi Operasional Variabel	42
3.2.6 Uji Validitas.....	49
3.2.7 Uji Reliabilitas.....	50
3.3 Metode Analisis Data	51
3.3.1 Analisis Deskriptif.....	51
3.3.2 Analisis SEM-PLS.....	52
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Data	54
4.1.1 Pengumpulan dan Pengolahan Data	54
4.2 Karakteristik Responden.....	54
4.3 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	56
4.3.1 Uji Validitas Konvergen.....	56
4.3.2 Uji Validitas Diskriminan.....	58
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	59
4.4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	60

4.4.1 Variabel Konfirmasi (CON)	60
4.4.2 Variabel Persepsi Manfaat Penggunaan (PU)	61
4.4.3 Variabel Persepsi Kemudahan (PEOU).....	63
4.4.4 Variabel Kepuasan (SAT)	65
4.4.5 Variabel Sikap (ATT).....	66
4.4.5 Variabel Niat Penggunaan Berkelanjutan (CI).....	68
4.4.6 Variabel Efikasi Diri (SE)	69
4.4.7 Variabel Preferensi <i>Channel</i> (CP)	71
4.5 Pengujian Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	73
4.6 Pengujian Hipotesis	74
4.6.1 Hipotesis Pertama (H1)	76
4.6.2 Hipotesis Kedua (H2)	77
4.6.3 Hipotesis Ketiga (H3).....	78
4.6.4 Hipotesis Keempat (H4)	78
4.6.5 Hipotesis Kelima (H5).....	79
4.6.6 Hipotesis Keenam (H6)	80
4.6.7 Hipotesis Ketujuh (H7).....	80
4.6.8 Hipotesis Kedelapan (H8)	81
4.6.9 Hipotesis Kesembilan (H9)	81
4.6.10 Hipotesis Kesepuluh (H10)	82
4.6.11 Hipotesis Kesebelas (H11)	83
4.6.12 Hipotesis Keduabelas (H12).....	83
4.7 Pembahasan	84

BAB 5 SIMPULAN	99
5.1 Simpulan.....	99
5.2 Implikasi Manajerial.....	102
5.3 Keterbatasan	104
5.4 Saran	105
Daftar Pustaka	106

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Konfirmasi	60
Tabel 4.6 Deskriptif Statistik Variabel Persepsi Manfaat Penggunaan	62
Tabel 4.7 Deskriptif Statistik Variabel Persepsi Kemudahan.....	63
Tabel 4.8 Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan.....	65
Tabel 4.9 Deskriptif Statistik Variabel Sikap	66
Tabel 4.10 Deskriptif Statistik Variabel Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	68
Tabel 4.11 Deskriptif Statistik Variabel Efikasi Diri.....	69
Tabel 4.12 Deskriptif Statistik Variabel Preferensi Channel.....	71
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Populasi Digital Dunia	1
Gambar 1.2 Jumlah Unduhan Aplikasi di Toko Aplikasi	2
Gambar 1.3 Kategori Aplikasi yang Terbanyak Diunduh	3
Gambar 1.4 Jumlah Pengguna myXL	7
Gambar 2.1 Technology Acceptance Model (TAM)	19
Gambar 2.2 Expectation Confirmation Model (ECM)	20
Gambar 2.3 Cognitive Model (COG).....	21
Gambar 2.4 Model Technology Continuance Theory.....	22
Gambar 2.5 Model Penelitian	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 2: Hasil Pengolahan Data	126