

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Lingkup Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penelitian	15
BAB II.....	17
2.1 Kerangka Kerja Stimulus-Organisme-Respon (S-O-R)	17
2.2 Kualitas Layanan Elektronik	19
2.3 Kepercayaan	21
2.4 Niat Menggunakan Ulang.....	23
2.5 Getok Tular Positif	24
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu	26
2.7 Pengembangan Hipotesis.....	38
2.7.1 Pengaruh Kecenderungan Karakter Individu untuk Percaya pada Kepercayaan	38
2.7.2 Pengaruh Kemampuan Dokter pada Kepercayaan	39

2.7.3	Pengaruh Risiko Privasi dan Risiko Fisik pada Kepercayaan	40
2.7.4	Pengaruh Kepercayaan pada Niat Menggunakan Ulang dan Getok Tular Positif.....	42
2.7.5	Pengaruh Niat Menggunakan Ulang pada Getok Tular Positif	43
2.8	Model Penelitian.....	45
BAB III		46
3.1	Desain Penelitian	46
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.2.1	Kecenderungan Karakter Individu untuk Percaya.....	47
3.2.2	Kemampuan Dokter.....	48
3.2.3	Risiko Privasi.....	49
3.2.4	Risiko Fisik.....	50
3.2.5	Kepercayaan	51
3.2.6	Niat Menggunakan Ulang.....	52
3.2.7	Getok Tular Positif.....	53
3.3	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	54
3.4	Populasi dan Sampel.....	55
3.5	Instrumen Penelitian	56
3.6	Pengujian Instrumen	57
3.6.1	Uji Validitas	57
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	58
3.7	Metode Analisis Data	59
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	59
3.8	Pengujian Hipotesis	59
3.8.1	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	59
BAB IV		61
4.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	61
4.1.1	Uji Validitas	61
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	65

4.2	Profil Responden	66
4.3	Statistik Deskriptif.....	71
4.4	Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	74
4.5	Pengujian Hipotesis	76
4.6	Pembahasan	78
4.6.1	Kecenderungan Karakter Individu untuk Percaya pada Kepercayaan	79
4.6.2	Kemampuan Dokter pada Kepercayaan	80
4.6.3	Risiko Privasi pada Kepercayaan	81
4.6.4	Risiko Fisik pada Kepercayaan	82
4.6.5	Kepercayaan pada Niat Menggunakan Ulang	83
4.6.6	Kepercayaan pada Getok Tular Positif	84
4.6.7	Niat Menggunakan Ulang pada Getok Tular Positif	85
BAB V		87
5.1	Simpulan.....	87
5.2	Implikasi Manajerial.....	89
5.3	Keterbatasan Penelitian	91
5.4	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN		101