

## 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 (PLS)</i> .....	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