

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                               | ii   |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....                       | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                                  | iv   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                             | vi   |
| DAFTAR ISI.....                                       | vii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                   | xi   |
| DAFTAR TABEL.....                                     | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                  | xiii |
| INTISARI.....   | xiv  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                 | xv   |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                               | 1    |
| 1.1. Latar Belakang.....                              | 1    |
| 1.1.1. Latar Belakang Praktis .....                   | 1    |
| 1.1.2. Latar Belakang Teoritis .....                  | 8    |
| 1.1.3. Tinjauan Konsumen .....                        | 16   |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                            | 18   |
| 1.2.1. Kajian Literatur Sistematis.....               | 18   |
| 1.2.2. Kesenjangan Penelitian .....                   | 22   |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian .....                      | 25   |
| 1.4. Tujuan Riset.....                                | 26   |
| 1.5. Lingkup Riset .....                              | 26   |
| BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..... | 28   |
| 2.1. Landasan Teori .....                             | 28   |
| 2.1.1. Teori Respons Sosial.....                      | 28   |
| 2.1.2. Model Ekspektasi-Konfirmasi.....               | 30   |
| 2.2. Persepsi Kecerdasan .....                        | 31   |
| 2.3. Persepsi Antropomorfisme .....                   | 32   |
| 2.4. Konfirmasi.....                                  | 33   |
| 2.5. Persepsi Kegunaan.....                           | 35   |
| 2.6. Kepuasan .....                                   | 36   |
| 2.7. Niat Penggunaan Berkelanjutan .....              | 37   |

|                                     |   |           |
|-------------------------------------|---|-----------|
| 2.8.                                | Pengaruh Persepsi Kecerdasan pada Persepsi Antropomorfisme .  | 38        |
| 2.9.                                | Pengaruh Persepsi Kecerdasan pada Persepsi Kegunaan .....     | 40        |
| 2.10.                               | Pengaruh Persepsi Antropomorfisme pada Persepsi Kegunaan .... | 42        |
| 2.11.                               | Pengaruh Persepsi Kecerdasan pada Konfirmasi.....             | 44        |
| 2.12.                               | Pengaruh Persepsi Antropomorfisme pada Konfirmasi.....        | 46        |
| 2.13.                               | Pengaruh Konfirmasi pada Persepsi Kegunaan .....              | 48        |
| 2.14.                               | Pengaruh Persepsi Kegunaan pada Kepuasan.....                 | 50        |
| 2.15.                               | Pengaruh Konfirmasi pada Kepuasan .....                       | 52        |
| 2.16.                               | Pengaruh Kepuasan pada Niat Penggunaan Berkelanjutan.....     | 54        |
| 2.17.                               | Model Riset.....  | 56        |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b> |   | <b>61</b> |
| 3.1.                                | Pendekatan Penelitian .....                                   | 61        |
| 3.2.                                | Definisi Operasional dan Pengukuran .....                     | 62        |
| 3.2.1.                              | Persepsi Kecerdasan .....                                     | 62        |
| 3.2.2.                              | Persepsi Antropomorfisme .....                                | 62        |
| 3.2.3.                              | Konfirmasi .....  | 63        |
| 3.2.4.                              | Persepsi Kegunaan .....                                       | 63        |
| 3.2.5.                              | Kepuasan .....  | 64        |
| 3.2.6.                              | Niat Penggunaan Berkelanjutan .....                           | 64        |
| 3.2.7.                              | Skala Pengukuran .....  | 64        |
| 3.3.                                | Desain Pengambilan Sampel.....                                | 65        |
| 3.3.1.                              | Teknik Pengambilan Sampel.....                                | 65        |
| 3.3.2.                              | Populasi dan Sampel.....                                      | 65        |
| 3.3.3.                              | Ukuran Sampel .....   | 66        |
| 3.3.4.                              | Daerah Sebaran Kuesioner .....                                | 66        |
| 3.4.                                | Skema Penyebaran Kuesioner .....                              | 66        |
| 3.5.                                | Profil Responden .....  | 67        |
| 3.6.                                | Objek Riset .....   | 69        |
| 3.7.                                | Metode Pengumpulan Data .....                                 | 71        |
| 3.8.                                | Instrumen Riset.....  | 71        |
| 3.9.                                | Metode Analisis Data .....                                    | 72        |
| 3.9.1.                              | Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....         | 72        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.9.1.1. Uji Validitas .....                                  | 73        |
| 3.9.1.2. Uji Reliabilitas .....                               | 74        |
| 3.9.2. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) ..... | 74        |
| 3.9.2.1. Uji Kolinearitas .....                               | 75        |
| 3.9.2.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                | 75        |
| 3.9.2.3. Ukuran Efek ( $F^2$ ) .....                          | 75        |
| 3.9.3. Uji Kesesuaian Model ( <i>Model Fit</i> ) .....        | 76        |
| 3.9.4. Pengujian Hipotesis .....                              | 77        |
| <b>BAB 4 ANALISIS DATA .....</b>                              | <b>78</b> |
| 4.1. Kualitas Data Penelitian .....                           | 78        |
| 4.1.1. Matriks Korelasi Antar Variabel .....                  | 78        |
| 4.2. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....   | 79        |
| 4.2.1. Uji Validitas.....                                     | 79        |
| 4.2.1.1. Validitas Konvergen.....                             | 79        |
| 4.2.1.2. Validitas Diskriminan.....                           | 81        |
| 4.2.2. Uji Reliabilitas.....                                  | 82        |
| 4.2.3. Statistik Deskriptif.....                              | 83        |
| 4.3. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....   | 84        |
| 4.3.1. Uji Kolinearitas .....                                 | 84        |
| 4.3.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                  | 86        |
| 4.3.3. Ukuran Efek ( $F^2$ ) .....                            | 87        |
| 4.3.4. Uji Kesesuaian Model ( <i>Model Fit</i> ).....         | 88        |
| 4.3.5. Koefisien Jalur.....                                   | 89        |
| 4.4. Pengujian Hipotesis.....                                 | 90        |
| 4.4.1. Uji Hipotesis 1 .....                                  | 90        |
| 4.4.2. Uji Hipotesis 2 .....                                  | 93        |
| 4.4.3. Uji Hipotesis 3 .....                                  | 96        |
| 4.4.4. Uji Hipotesis 4.....                                   | 99        |
| 4.4.5. Uji Hipotesis 5 .....                                  | 103       |
| 4.4.6. Uji Hipotesis 6.....                                   | 106       |
| 4.4.7. Uji Hipotesis 7 .....                                  | 109       |
| 4.4.8. Uji Hipotesis 8.....                                   | 113       |

|  |     |
|--|-----|
| 4.4.9. Uji Hipotesis 9 .....                   | 116 |
| 4.5. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis ..... | 119 |
| BAB 5 KESIMPULAN.....                          | 124 |
| 5.1. Kesimpulan.....                           | 124 |
| 5.2. Implikasi Teoritis .....                  | 127 |
| 5.3. Implikasi Manajerial .....                | 128 |
| 5.4. Keterbatasan Riset.....                   | 131 |
| 5.5. Arahan Riset Mendatang.....               | 133 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                           | 135 |
| LAMPIRAN.....                                  | 139 |