

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
INTISARI	x
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	13
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.2 Kajian Pustaka	20
2.3 Pengembangan Hipotesis	22
2.4 Kerangka Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Metode dan Desain Penelitian	26
3.2 Jenis dan Sumber Data	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	29
3.6 Model Analisis Data	31
3.7 Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	39
4.3 Analisis Deskriptif	46
4.4 Analisis Inferensial	50

4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
BAB V.....		87
KESIMPULAN		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN		95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	27
Tabel 3.2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi.....	43
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	44
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Utama Menggunakan Aplikasi.....	45
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Antropomorfisme (X1).....	47
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Konfirmasi Ekspektasi (X2).....	48
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4.11 Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity.....	52
Tabel 4.12 Hasil AVE Uji Convergent Validity.....	54
Tabel 4.13 Hasil Cross Loading Uji Discriminant Validity.....	55
Tabel 4.14 Nilai Cronbach's Alpha.....	57
Tabel 4.15 Nilai Composite Reliability.....	58
Tabel 4.16 Uji Model Fit.....	59
Tabel 4.17 Hasil Uji R-Square (R ²).....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Effect Size (f ²).....	63
Tabel 4.19 Hasil Path Coefficient Bootstrapping Direct Effect.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Penggunaan Internet Menurut Kelompok Generasi Tahun 2024	7
Gambar 2.1 Model Hipotesis.....	25
Gambar 4.1 Model Variabel Laten Penelitian	51
Gambar 4.2 Output Model PLS SEM Algorithm.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pertanyaan Penelitian	95
Lampiran 2 Data Demografis dan Geografis.....	96
Lampiran 3 Kuesioner Pernyataan Penelitian	97
Lampiran 4 Tabulasi Data	98