



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Latar Belakang Praktis	1
1.1.2 Latar Belakang Teoritis.....	6
1.1.3 Tinjauan Konsumen	11
1.2 Perumusan Masalah	14
1.3 Pertanyaan Riset.....	18
1.4 Tujuan Riset	19
1.5 Lingkup Riset.....	19
BAB II Landasan Teori	21
2.1 Landasan Teori.....	21
2.1.1 Teori Stimulus-Organisme-Respons (SOR).....	21
2.1.2 Kualitas Informasi	24
2.1.3 Kualitas Sistem	26
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	27
2.1.5 Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	29
2.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3 Pengaruh Kualitas Sistem Chatbot terhadap Kepuasan Pelanggan.	34
2.4 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan	36
2.5 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan	39
2.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan	42
2.7 Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan dalam Hubungan Antara Kualitas Informasi dan Niat Penggunaan berkelanjutan.	44
2.8 Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan dalam Hubungan Antara Kualitas Sistem dan Niat Penggunaan Berkelanjutan	46
2.9 Model Penelitian	49



BAB III METODE RISET	51
3.1 Strategi Riset	51
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	52
3.2.1 Kualitas Informasi	52
3.2.2 Kualitas Sistem	53
3.2.3 Kepuasan Pelanggan	53
3.2.4 Niat Penggunaan Berkelanjutan	54
3.3 Desain Pengambilan Sampel	54
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel	55
3.3.2 Populasi Dan Unit Sampel	55
3.3.3 Unit Sampel	55
3.3.4 Ukuran Sampel	56
3.3.5 Daerah Sebaran Kuesioner	57
3.4 Skema Penyebaran Kuesioner	57
3.5 Profil Responden	58
3.6 Objek Riset	61
3.6.1 Objek Riset: Sabrina – Chatbot Bank BRI	61
3.6.2 Vira – Chatbot Bank BCA	63
3.6.3 Mita – Chatbot Bank Mandiri	65
3.6.4 Cinta – Chatbot Bank BNI	67
3.6.5 Aisyah – Chatbot Bank BSI	68
3.7 Metode Pengumpulan Data	70
3.8 Instrumen Riset	71
3.9 Metode Analisis Data	73
3.9.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	74
3.9.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	75
3.9.3 Uji Model Fit	76
3.9.4 Pengujian Hipotesis (<i>Path Coefficient</i>)	77
BAB IV ANALISIS DATA	78
4.1 Kualitas Data Riset	78
4.1.1 Statistik Deskriptif	78
4.1.2 Matriks Korelasi	79
4.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	80
4.2.1 Uji Validitas Konvergen dan Diskriminan	81
4.2.2 Uji Reliabilitas Konstruk	83
4.3 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	85
4.3.1 Koefisien Determinasi (<i>R² Value</i>)	85
4.3.2 Ukuran Efek (<i>Effect Size</i>) <i>F-Square</i>	86
4.4 Uji Kecocokan Model (Model Fit)	88
4.5 Pengujian Hipotesis	89



4.5.1 Pengujian Hipotesis Pertama	91
4.5.2 Pengujian Hipotesis Kedua	92
4.5.3 Pengujian Hipotesis Ketiga	95
4.5.4 Pengujian Hipotesis Keempat	97
4.5.5 Pengujian Hipotesis Kelima	98
4.5.6 Pengujian Hipotesis Keenam	100
4.5.7 Pengujian Hipotesis Ketujuh	102
4.6 Ringkasan Pengujian Semua Hipotesis dalam Tabel dan Bagan Model Riset	104
BAB V KESIMPULAN	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Implikasi Manajerial	109
5.3 Keterbatasan Riset	112
5.4 Arah Riset Mendatang	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	116