

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II	18
2.1 <i>Information System Success (ISS) Model</i>	18
2.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	19
2.3 <i>Expectation-Confirmation Model (ECM)</i>	21
2.4 <i>Chatbot</i>	23
2.5 Kualitas Informasi	25
2.6 Kualitas Layanan	28
2.7 Persepsi Kenikmatan	31
2.8 Persepsi Kegunaan.....	33

2.9	Persepsi Kemudahan Penggunaan	34
2.10	Kepuasan	35
2.11	Niat Penggunaan Berlanjut.....	37
2.12	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan.....	38
2.13	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	40
2.14	Pengaruh Persepsi Kenikmatan Terhadap Kepuasan.....	42
2.15	Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Kepuasan	43
2.16	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan	44
2.17	Pengaruh Persepsi Kenikmatan Terhadap Niat Penggunaan Berlanjut	46
2.18	Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Penggunaan Berlanjut	47
2.19	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Penggunaan Berlanjut	49
2.20	Pengaruh Kepuasan Terhadap Niat Penggunaan Berlanjut	50
2.21	Model Riset	52
BAB III	56
3.1	Desain Penelitian	56
3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	57
3.2.1	Kualitas Informasi	58
3.2.2	Kualitas Layanan	59
3.2.3	Persepsi Kenikmatan	60
3.2.4	Persepsi Kegunaan.....	61
3.2.5	Persepsi Kemudahan Penggunaan	62
3.2.6	Kepuasan	64
3.2.7	Niat Penggunaan Berlanjut.....	65
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	66
3.3.1	Populasi	66
3.3.2	Metode Pengambilan Sampel	67
3.3.3	Ukuran Sampel	68
3.3.4	Daerah Sebaran Kuesioner	69

3.4	Metode Pengumpulan Data	70
3.5	Instrumen Penelitian	70
3.6	Metode Analisis Data	72
3.6.1	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	73
3.6.2	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	78
3.7	Uji <i>Goodness of Fit</i>	82
3.8	Pengujian Hipotesis	85
BAB IV		87
4.1	Hasil Pengumpulan Data	87
4.2	Profil Responden	88
4.3	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	91
4.3.1	Uji Validitas Konvergen	92
4.3.2	Uji Validitas Diskriminan	95
4.3.3	Uji Reliabilitas	104
4.4	Hasil Pengujian Statistik Deskriptif Variabel	106
4.4.1	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	107
4.4.2	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	108
4.4.3	Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kenikmatan	109
4.4.4	Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kegunaan	111
4.4.5	Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	112
4.4.6	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan	113
4.4.7	Statistik Deskriptif Variabel Niat Penggunaan Berlanjut	114
4.5	Hasil Pengujian Model Struktural	115
4.5.1	Uji Multikolinearitas	116
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	117
4.5.3	Uji <i>Effect Size</i> (<i>f-Square</i>)	118
4.5.4	<i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	120
4.6	Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit</i>	121

4.7	Hasil Pengujian Hipotesis.....	122
4.7.1	Pengujian Hipotesis Pertama.....	125
4.7.2	Pengujian Hipotesis Kedua.....	125
4.7.3	Pengujian Hipotesis Ketiga.....	125
4.7.4	Pengujian Hipotesis Keempat.....	126
4.7.5	Pengujian Hipotesis Kelima.....	126
4.7.6	Pengujian Hipotesis Keenam.....	127
4.7.7	Pengujian Hipotesis Ketujuh.....	127
4.7.8	Pengujian Hipotesis Kedelapan.....	128
4.7.9	Pengujian Hipotesis Kesembilan.....	129
4.8	Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	129
4.8.1	Pembahasan Hipotesis Pertama.....	129
4.8.2	Pembahasan Hipotesis Kedua.....	131
4.8.3	Pembahasan Hipotesis Ketiga.....	133
4.8.4	Pembahasan Hipotesis Keempat.....	134
4.8.5	Pembahasan Hipotesis Kelima.....	136
4.8.6	Pembahasan Hipotesis Keenam.....	138
4.8.7	Pembahasan Hipotesis Ketujuh.....	139
4.8.8	Pembahasan Hipotesis Kedelapan.....	140
4.8.9	Pembahasan Hipotesis Kesembilan.....	142
BAB V	144
5.1	Kesimpulan.....	144
5.2	Implikasi Manajerial.....	147
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	152
5.4	Saran Penelitian Mendatang.....	153
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN	161