

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
1.6. Lingkup Penelitian.....	16
1.7. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II: LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	18
2.1. Landasan Teori.....	18
2.1.1. Kepuasan.....	18
2.1.2. Kepercayaan.....	19
2.1.3. Pengaruh Sosial.....	19
2.1.4. Kegunaan Persepsian.....	20
2.1.5. Mobilitas.....	21
2.1.6. Kesenangan Persepsian.....	22
2.1.7. Kustomisasi.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23

2.3. Pengembangan Hipotesis.....	24
2.3.1. Pengaruh Kepercayaan pada Kepuasan dan Efek Moderasi dari Kustomisasi.....	24
2.3.2. Pengaruh Pengaruh Sosial pada Kepuasan dan Efek Moderasi dari Kustomisasi.....	25
2.3.3. Pengaruh Kegunaan Persepsian pada Kepuasan dan Efek Moderasi dari Kustomisasi.....	26
2.3.4. Pengaruh Mobilitas pada Kepuasan dan Efek Moderasi dari Kustomisasi.....	28
2.3.5. Pengaruh Kesenangan Persepsian pada Kepuasan dan Efek Moderasi dari Kustomisasi.....	29
2.3. Model Penelitian.....	30
BAB III: METODA PENELITIAN.....	32
3.1. Desain Penelitian.....	32
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	32
3.2.1. Kepercayaan.....	33
3.2.2. Pengaruh Sosial.....	34
3.2.3. Kegunaan Persepsian.....	34
3.2.4. Mobilitas.....	35
3.2.5. Kesenangan Persepsian.....	36
3.2.6. Kustomisasi.....	36
3.2.7. Kepuasan.....	37
3.3. Desain Pengumpulan Data.....	38
3.3.1. Jenis Data.....	38
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data.....	38
3.3.3. Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	38
3.3.4. Populasi dan Sampel.....	38
3.4. Instrumen Penelitian.....	39
3.5. Pengujian Instrumen.....	40
3.5.1. Uji Validitas.....	40
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	41

3.6. Metoda Analisis Data.....	42
3.6.1. Analisis Regresi Berganda.....	42
3.6.2. Analisis Regresi Moderasi.....	43
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.1. Uji Normalitas.....	45
3.7.2. Uji Multikolinieritas.....	45
3.8. Uji <i>Goodness of Fit</i> Model.....	45
3.9. Uji Statistik t.....	46
3.10. Prosedur Pengujian Hipotesis.....	46
3.11. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
3.11.1. Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	48
3.11.2. Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	51
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Pengujian Instrumen.....	53
4.2. Uji Asumsi Klasik.....	56
4.2.1. Uji Normalitas.....	56
4.2.2. Uji Multikolinieritas.....	56
4.3. Profil Responden.....	57
4.3.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.3.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.3.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.3.4. Profil Responden Berdasarkan Status.....	59
4.3.5. Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>M-commerce</i>	60
4.3.6. Profil Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan Layanan <i>M-commerce</i>	61
4.3.7. Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	62
4.3.8. Jenis Layanan <i>M-commerce</i> yang Sering Digunakan oleh Responden.....	63
4.4. Statistik Deskriptif.....	64
4.5. Uji Regresi.....	68
4.5.1. Uji Regresi Berganda.....	68

4.5.1.1. Pengujian Hipotesis Pengaruh Kepercayaan pada Kepuasan.....	69
4.5.1.2. Pengujian Hipotesis Pengaruh Pengaruh Sosial pada Kepuasan.....	70
4.5.1.3. Pengujian Hipotesis Pengaruh Kegunaan Persepsian pada Kepuasan.....	70
4.5.1.4. Pengujian Hipotesis Pengaruh Mobilitas pada Kepuasan.....	71
4.5.1.5. Pengujian Hipotesis Pengaruh Kesenangan Persepsian pada Kepuasan.....	71
4.5.2. Uji Regresi Moderasi.....	72
4.5.2.1. Pengujian Hipotesis Efek Moderasi Kustomisasi pada Pengaruh Kepercayaan pada Kepuasan.....	72
4.5.2.2. Pengujian Hipotesis Efek Moderasi Kustomisasi pada Pengaruh Pengaruh Sosial pada Kepuasan.....	73
4.5.2.3. Pengujian Hipotesis Efek Moderasi Kustomisasi pada Pengaruh Kegunaan Persepsian pada Kepuasan.....	74
4.5.2.4. Pengujian Hipotesis Efek Moderasi Kustomisasi pada Pengaruh Mobilitas pada Kepuasan.....	75
4.5.2.5. Pengujian Hipotesis Efek Moderasi Kustomisasi pada Pengaruh Kesenangan Persepsian pada Kepuasan.....	76
4.6. Pembahasan.....	77
4.6.1. Pengaruh Kepercayaan pada Kepuasan	77
4.6.2. Pengaruh Pengaruh Sosial pada Kepuasan	78
4.6.3. Pengaruh Kegunaan Persepsian pada Kepuasan	80
4.6.4. Pengaruh Mobilitas pada Kepuasan	81
4.6.5. Pengaruh Kesenangan Persepsian pada Kepuasan	81
4.6.6. Efek Moderasi Kustomisasi pada Pengaruh Kepercayaan pada Kepuasan.....	82
4.6.7. Efek Moderasi Kustomisasi pada Pengaruh Pengaruh Sosial pada Kepuasan.....	84
4.6.8. Efek Moderasi Kustomisasi pada Pengaruh Kegunaan Persepsian pada Kepuasan.....	85

4.6.9. Efek Moderasi Kustomisasi pada Pengaruh Mobilitas pada Kepuasan.....	86
4.6.10. Efek Moderasi Kustomisasi pada Pengaruh Kesenangan Persepsian pada Kepuasan.....	87
BAB V: KESIMPULAN.....	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Implikasi Manajerial.....	91
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	93
5.4. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	101