



Daftar isi

	Halaman
Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xii
Intisari.....	xiv
Abstrak.....	xv

Bab I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8



Bab II Landasan Teori

2.1 Anteseden	10
2.2 Anteseden	11
2.2.1. Kemudahan Penggunaan	11
2.2.2. Manfaat	13
2.2.3. Kebutuhan Interaksi.....	14
2.2.4. Risiko	15
2.3. Perilaku Konsumen	15
2.3.1. Perilaku Penerimaan Teknologi	16
2.3.1.1. <i>Theory of Reaction Action</i>	16
2.3.1.2. <i>Theory of Planned Behavior</i>	17
2.3.1.3. <i>Technology Acceptance Model</i>	18
2.4. <i>Self Service Technology</i>	20
2.4.1. Tipe-tipe <i>Self Service Technology</i>	21
2.4.2. Kerugian <i>Self Service Technology</i>	22
2.5. Hubungan antara Anteseden, yaitu kemudahan penggunaan, manfaat, kebutuhan interaksi dan risiko dengan perilaku terhadap <i>self service technology</i>	23
2.6. Model Penelitian	27

Bab III Metode Penelitian

3.1. Pendekatan Model Penelitian	28
3.2. Rancangan Penelitian.....	28



3.3. Studi Eksploratori	29
3.4. Sampel Penelitian	32
3.4.1. Sampel Sasaran	32
3.4.2. Prosedur Penentuan Sampel	33
3.5. Definisi Operasional	33
3.5.1. Kemudahan Penggunaan	33
3.5.2. Manfaat	34
3.5.3. Kebutuhan Interaksi	34
3.5.4. Risiko	34
3.5.5. Perilaku Konsumen	35
3.6. Analisis Data	35
3.7. Uji Instrumen	36
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	
4.1. Penyebaran dan Hasil Kuesioner	39
4.2. Deskripsi Responden Penelitian	40
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.4. Statistik Deskriptif Variabel	44
4.5. Hasil Pengujian Hipotesis	46
4.5.1. Hasil Pengujian Hipotesis 1	47
4.5.2. Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	48
4.5.3. Hasil Pengujian Hipotesis 3	49
4.5.4. Hasil Pengujian Hipotesis 4	51

**Bab V Simpulan dan Implikasi Manajerial**

5.1. Simpulan	53
5.2. Kontribusi Penelitian	54
5.3. Keterbatasan Penelitian	55
5.4. Implikasi Manajerial	56
5.5. Saran untuk Penelitian Selanjutnya	57
Daftar Pustaka.....	59