



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Permasalahan Penelitian	8
1.3 Keaslian Penelitian.....	8
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	13
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 UTAUT	16



2.2.1.1	Harapan Kinerja	17
2.2.1.2	Harapan Upaya	18
2.2.1.3	Pengaruh Sosial	18
2.2.1.4	Kondisi Memfasilitasi	19
2.2.1.5	Niat Berperilaku	19
2.2.1.6	Perilaku Penggunaan	20
2.2.2	Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi	20
2.2.3	SEM dengan PLS	21
2.3	Hipotesis	23
2.3.1	Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Niat Berperilaku	23
2.3.2	Pengaruh Harapan Upaya terhadap Niat Berperilaku	24
2.3.3	Pengaruh dari Pengaruh Sosial terhadap Niat Berperilaku	24
2.3.4	Pengaruh Kondisi Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan	25
2.3.5	Pengaruh Niat Berperilaku terhadap Perilaku Penggunaan	26
2.3.6	Pengaruh Perilaku Penggunaan terhadap Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi	26
2.3.7	Efek Moderasi Jenis Kelamin, Usia, Pengalaman, dan Kesukarelaan Penggunaan	27
2.4	Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Pemilihan Lokasi	31
3.2	Metode Pengambilan Sampel	32
3.3	Peubah yang Digunakan	33



3.4 Metode Analisis Data.....	35
3.4.1 Pengujian Model Pengukuran	36
3.4.2 Pengujian Model Struktural	37
3.4.3 Evaluasi Pengaruh Peubah Mediasi	38
3.4.4 Evaluasi Pengaruh Peubah Moderator	39
3.5 Metode Penyajian Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Hasil Pengumpulan Data.....	41
4.1.2 Pengujian Model Pengukuran	43
4.1.3 Pengujian Model Struktural	46
4.1.4 Evaluasi Pengaruh Peubah Mediasi	48
4.1.5 Evaluasi Pengaruh Peubah Moderator	49
4.2 Pembahasan.....	51
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN 1 Daftar Penempatan PABX Virtual	63
LAMPIRAN 2 Tagihan Bulan April 2019.....	65
LAMPIRAN 3 Kuesioner	67
LAMPIRAN 4 Izin Penelitian.....	72



LAMPIRAN 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	74
LAMPIRAN 6 Diagram Jalur SmartPLS.....	80