

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PENGESAHAN.....	II
LEMBAR PERNYATAAN	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	I
DAFTAR GAMBAR.....	IV
DAFTAR TABEL.....	V
DAFTAR LAMPIRAN	VI
ABSTRAK	VII
ABSTRACT	VIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	4
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN.....	5
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	6
1.5 MANFAAT PENELITIAN	8
1.6 LINGKUP PENELITIAN	8
1.7 SISTEMATIKA PENELITIAN TESIS	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 LANDASAN TEORI.....	11
2.1.1 <i>E-loyalitas</i>	<i>11</i>
2.1.2 <i>Kemudahan Penggunaan</i>	<i>12</i>
2.1.3 <i>Manfaat</i>	<i>14</i>
2.1.4 <i>Norma Subyektif.....</i>	<i>15</i>
2.1.5 <i>Persepsi Inovasi</i>	<i>16</i>
2.1.6 <i>Persepsi Kompabilias.....</i>	<i>16</i>
2.1.7 <i>Generasi X vs Generasi Y.....</i>	<i>17</i>
2.2 MODEL PENELITIAN.....	22
2.3 PERUMUSAN HIPOTESIS	22
2.3.1 <i>Persepsi Kesesuaian pada kemudahan penggunaan dan manfaat</i>	<i>22</i>
2.3.2 <i>Persepsi inovasi pada kemudahan penggunaan dan manfaat.</i>	<i>24</i>
2.3.3 <i>Norma subyektif pada kemudahan penggunaan dan manfaat.</i>	<i>25</i>
2.3.4 <i>Hubungan antar variabel TAM</i>	<i>27</i>
2.3.5 <i>Hubungan Kemudahan penggunaan dan manfaat pada e-loyalitas.....</i>	<i>29</i>
2.3.6 <i>Generasi memoderasi pengaruh kesesuaian, persepsi inovasi, dan norma subyektif pada kemudahan penggunaan.</i>	<i>30</i>
2.3.7 <i>Generasi memoderasi pengaruh kesesuaian, persepsi inovasi, dan norma subyektif pada manfaat.</i>	<i>33</i>
2.3.8 <i>Generasi memoderasi pengaruh kemudahan penggunaan dan manfaat pada loyalitas.</i>	<i>35</i>
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	37

BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 DESAIN PENELITIAN.....	39
3.2 METODE PENGUMPULAN DATA	39
3.2.1 <i>Populasi dan Sampel</i>	40
3.3 INSTRUMEN PENELITIAN.....	41
3.4 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	42
3.5 PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN	45
3.5.1 <i>Uji Validitas</i>	46
3.5.2 <i>Uji Reliabilitas</i>	46
3.6 ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF.....	47
3.7 METODE ANALISIS DATA.....	48
3.8 ANALISIS SUB-KELOMPOK	48
3.9 PENGUJIAN HIPOTESIS	48
3.9.1 <i>Uji Incremental F</i>	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	51
4.1 HASIL PENGUMPULAN DATA	51
4.2 UJI KUALITAS INSTRUMEN	51
4.2.1 <i>Uji Validitas</i>	51
4.2.2 <i>Uji Reliabilitas</i>	54
4.3 ANALISIS DESKRIPTIF KARAKTERISTIK RESPONDEN	55
4.3.1 <i>Analisis Deskriptif Berdasarkan Generasi Responden</i>	55
4.3.2 <i>Analisis Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin Responden</i>	56
4.3.3 <i>Analisis Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden</i>	57
4.3.4 <i>Analisis Deskriptif Berdasarkan Aplikasi Yang Paling Sering Digunakan Oleh Responden</i>	57
4.3.5 <i>Analisis Deskriptif Berdasarkan Intensitas Pembelian Menggunakan Aplikasi E-commerce</i>	58
4.4 ANALISIS DESKRIPTIF	59
4.4.1 <i>Variabel Kesesuaian</i>	60
4.4.2 <i>Variabel Persepsi Inovasi</i>	61
4.4.3 <i>Variabel Norma Subyektif</i>	63
4.4.4 <i>Variabel Kemudahan Penggunaan</i>	64
4.4.5 <i>Variabel Manfaat</i>	66
4.4.6 <i>Variabel Loyalitas</i>	67
4.5 <i>Pengujian Hipotesis</i>	69
4.6 PEMBAHASAN HASIL	76
4.6.1 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 1</i>	76
4.6.2 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 2</i>	77
4.6.3 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 3</i>	78
4.6.4 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 4</i>	79
4.6.5 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 5</i>	79
4.6.6 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 6</i>	80
4.6.7 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 7</i>	81
4.6.8 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 8</i>	82
4.6.9 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 9</i>	83
4.6.10 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 10a</i>	84
4.6.11 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 10b</i>	85
4.6.12 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 10c</i>	86
4.6.13 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 11a</i>	88
4.6.14 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 11b</i>	88
4.6.15 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 11c</i>	89
4.6.16 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 12a</i>	91
4.6.17 <i>Pembahasan Hasil Hipotesis 12b</i>	92

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 SIMPULAN	95
5.2 IMPLIKASI	98
5.3 KETERBATASAN PENELITIAN	103
5.4 SARAN	104
DAFTAR PUSTAKA	106
DAFTAR LAMPIRAN	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 model penelitian	22
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	41
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 3 Nilai Interval Kelas Rerata Variabel.....	47
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian KMO-MSA dan Barlett Test of Sphericity.....	52
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Faktor.....	53
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	113
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	118
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas Kesesuaian	119
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas <i>Innovativeness</i>	119
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Norma Subyektif.....	120
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan	120
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Manfaat	120
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas	121
Lampiran 9. Analisis Deskriptif Variabel	121
Lampiran 10. Analisis Deskriptif Berdasarkan Generasi.....	122
Lampiran 11. Analisis Deskriptif Berdasarkan Penggunaan <i>e-commerce</i>	123
Lampiran 12. Analisis Deskriptif Berdasarkan Intensitas Penggunaan <i>e-commerce</i>	123
Lampiran 13. Analisis Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin	123
Lampiran 14. Analisis Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir	124
Lampiran 15. Hasil Analisis Regresi Kemudahan Penggunaan dan Manfaat terhadap Loyalitas	124
Lampiran 16. Hasil Analisis Regresi Kesesuaian, Persepsi Inovasi, Norma Subyektif terhadap Manfaat	125
Lampiran 17. Hasil Analisis Regresi Kesesuaian, Persepsi Inovasi, Norma Subyektif terhadap Kemudahan Penggunaan	126
Lampiran 18. Hasil Analisis Incremental F Kemudahan Penggunaan dan Manfaat terhadap Loyalitas Generasi X dan Generasi Y	127
Lampiran 19. Hasil Analisis Incremental F Kesesuaian, Persepsi Inovasi, dan Norma Subyektif terhadap Manfaat	130
Lampiran 20. Hasil Analisis Incremental F Kesesuaian, Persepsi Inovasi, dan Norma Subyektif terhadap Kemudahan Penggunaan	132