

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
F1.....	ii
F2.....	iii
F3.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Lingkup Penelitian .....	8
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
1.7. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Sikap.....	11
2.2. Inovasi Layanan .....	12
2.3. <i>The Multiattribute Attitude Model</i> .....	13
2.4. <i>Theory of Reasoned Action</i> .....	14
2.5. Pengembangan Hipotesis .....	15
2.5.1. Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ).....	15
2.5.2. Kepuasan dengan Layanan yang Ada ( <i>Satisfaction with Existing Service</i> ) .....	16
2.5.3. Menolak Risiko ( <i>Risk Averseness</i> ).....	17

2.5.4. Persepsi atas Kelayakan Harga ( <i>Perceived Price Fairness</i> ).....	18
2.5.5. Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ).....	19
2.6. Model Penelitian .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Strategi Penelitian .....	21
3.2. Definisi Operasional.....	21
3.2.1. Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	22
3.2.2. Kepuasan dengan Layanan yang Ada .....	22
3.2.3. Menolak Risiko.....	23
3.2.4. Persepsi atas Kelayakan Harga .....	23
3.2.5. Sikap Konsumen terhadap Inovasi Layanan.....	23
3.2.6. Niat Konsumen untuk Menggunakan Inovasi Layanan.....	24
3.3. Skala Pengukuran.....	24
3.4. Desain Pengambilan Sampel.....	25
3.5. Obyek Penelitian .....	26
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.7. Instrumen Penelitian.....	29
3.8. Pengujian Instrumen.....	29
3.8.1. Uji Validitas .....	29
3.8.1.1. Hasil Uji Validitas.....	30
3.8.2. Uji Reliabilitas .....	31
3.8.2.1. Hasil Uji Reliabilitas.....	32
3.9. Analisis Statistik Deskriptif .....	33
3.10. Pengembangan Formulasi .....	33
3.11. <i>Goodness of fit</i> .....	34
3.11.1. Uji t.....	34
3.11.2. Uji F .....	34
3.11.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	34
3.12. Tingkat Signifikansi .....	35
3.13. Uji Asumsi Klasik .....	35
3.13.1. Uji Multikolinearitas .....	35

3.14. Pengujian Hipotesis.....	36
<b>BAB IV ANALISIS DATA</b>	
4.1. Demografi Responden .....	38
4.2. Hasil Uji Validitas.....	38
4.3. Hasil Uji Reliabilitas .....	39
4.4. Analisis Statistik Deskriptif .....	41
4.5. <i>Goodness of fit</i> .....	42
4.5.1. Uji t.....	42
4.5.2. Uji F .....	43
4.5.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
4.6. Model Analisis Regresi Berganda.....	46
4.7. Model Analisis Regresi Sederhana .....	47
4.8. Kualitas Data Penelitian.....	47
4.8.1. Uji Multikolinearitas .....	47
4.9. Pembahasan.....	48
4.10. Ringkasan Hasil Pengujian .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	52
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	53
5.3. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	55
LAMPIRAN.....	58