



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	vi
ABSTRACT	vii
INTISARI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Penelitian Terdahulu	7
2.1.2 Keaslian Penelitian	18
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Self Service Technologies (SSTs)	20
2.2.2 Aplikasi <i>E-filing</i>	21
2.2.3 <i>Technology Readiness Index</i> (TRI)	23
2.2.4 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	25
2.2.5 <i>Relation Quality</i> (RQ)	26
2.2.6 <i>Information System Continuance Intention</i> (ISCI)	26
2.2.7 Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS SEM)	27
2.3 Model Penelitian dan Hipotesis	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	33
3.1 Bahan dan Alat Penelitian	33
3.1.1 Bahan Penelitian	33
3.1.2 Alat Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampling	36
3.3 Definisi Operasional	37
3.3.1 <i>Optimism</i>	38
3.3.2 <i>Innovativeness</i>	38
3.3.3 <i>Perceived Ease Of Use</i>	38
3.3.4 <i>Perceived Usefulness</i>	39
3.3.5 <i>Satisfaction</i>	40
3.3.6 <i>Trust</i>	40
3.3.7 <i>Information System Continuance Intention</i>	40
3.4 Alur Penelitian	41
3.4.1 Perancangan Penelitian	41



3.4.2.	Pengumpulan Data (kuesioner dan responden)	42
3.4.3.	Pengujian dan analisis data (Validitas dan Reliabilitas).....	42
3.4.4.	Pengujian model struktural (<i>Inner Model</i>).....	43
3.4.5.	Pelaporan.....	45
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	47
4.1.1.	Demografi Responden	47
4.1.2.	Sebaran Jawaban Responden	49
4.2.	Evaluasi Model Penelitian	54
4.2.1.	Model Penelitian.....	55
4.2.2.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	55
4.2.3.	Evaluasi Model struktural (<i>Inner Model</i>)	60
4.3.	Uji Hipotesis.....	64
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1.	Kesimpulan	71
5.2.	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	79
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2	Data Jawaban Responden.....	85