

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL. 18	18
2.1 Telaah Pustaka.....	18
2.1.1 Industri Asuransi	18
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	21
2.1.3 Kemudahan Penggunaan dalam Teknologi	22
2.1.4 Kegunaan Teknologi.....	22
2.1.5 Persepsi Kepercayaan Nasabah terhadap Kompetensi Perusahaan	22
2.1.6 Sikap terhadap Teknologi	23
2.1.7 Minat Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Layanan Klaim.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Pengaruh Antar Variabel	28

2.3.1 Pengaruh persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi terhadap sikap terhadap teknologi	28
2.3.2 Pengaruh persepsi kegunaan teknologi pada sikap terhadap teknologi	29
2.3.3 Pengaruh persepsi nasabah terhadap kompetensi perusahaan pada sikap terhadap teknologi	29
2.3.4 Pengaruh sikap terhadap teknologi pada minat nasabah dalam menggunakan aplikasi layanan klaim	30
2.4 Model dan Hipotesis.....	31
2.4.1 Model.....	31
2.4.2 Hipotesis	32
2.5 Variabel dan Indikator.....	33
2.5.1 Persepsi Kemudahan dalam Penggunaan Teknologi..	33
2.5.2 Persepsi Kegunaan Teknologi	33
2.5.3 Persepsi Nasabah terhadap Kompetensi Perusahaan..	34
2.5.4 Sikap terhadap Teknologi.....	34
2.5.5 Minat Nasabah Menggunakan Teknologi.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Variabel Penelitian	36
3.1.1 Variabel Independen.....	36
3.1.2 Variabel Dependen	36
3.1.3 Variabel Intervening	37
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	39
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel	41
3.5 Metode Pengumpulan Data	41
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
3.8 Definisi Operasional Variabel.....	50

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur...	53
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
4.2 Hasil Analisis Data.....	55
4.2.1 Uji Validitas	55
4.2.2 Uji Reliabilitas dan Variances Extract	56
4.2.3 Uji Normalitas Data	58
4.2.4 Uji Outliers.....	59
4.2.5 Evaluasi Multikolinearitas dan Singularitas.....	60
4.2.6 Evaluasi Nilai Residual	61
4.2.7 Analisis Faktor Konfirmatori	63
4.2.8 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	64
4.2.9 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	66
4.2.10 Analisis Persamaan Structural Equation Modeling (SEM)	68
4.2.11 Hasil Hipotesis	70
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan Hipotesis	73
5.2 Kesimpulan Permasalahan Penelitian	75
5.3 Implikasi Teoritis	78
5.4 Implikasi Manajerial	78
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	80
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	86