

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	10
2.1.2 Teori Perilaku Konsumen	11
2.2 Kualitas Layanan.....	11
2.3 Kepercayaan	13
2.4 Kepuasan Pengguna	15
2.5 Keputusan Penggunaan	16
2.6 Penelitian Terdahulu.....	18
2.7 Hipotesis Penelitian	20

2.7.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan	20
2.7.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna ...	21
2.7.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan	21
2.7.4	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna	22
2.7.5	Pengaruh Kepuasan Terhadap Keputusan Penggunaan dan Kepuasan	23
2.7.6	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Yang Dimediasi Kepuasan Pengguna.....	23
2.7.7	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Yang Dimediasi Kepuasan Pengguna.....	24
2.8	Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Variabel Penelitian	26
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.4	Jenis dan Sumber Data	28
3.5	Metode Pengumpulan Data	29
3.6	Metode Analisis Data	30
3.7	Uji Hipotesis	37
BAB IV ANALISIS DATA		38
4.1	Profil Perusahaan	38
4.2	Deskripsi Responden	39
4.3	Dekripsi Variabel Penelitian.....	42
4.3.1	Rata-rata Hitung Variabel Kualitas Layanan	43
4.3.2	Rata-rata Hitung Variabel Kepercayaan	44
4.3.3	Rata-rata Hitung Variabel Kepuasan Pengguna	45
4.3.4	Rata-rata Hitung Variabel Keputusan Penggunaan	45
4.4	Hasil Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	46

4.4.1	Hasil Uji CFA Pada Masing-masing Variabel	46
4.4.2	Hasil Uji CFA Full Model	50
4.5	Hasil Uji Normalitas	52
4.6	Hasil Uji Data <i>Outliers</i>	53
4.7	Hasil Uji Multikoliniritas.....	54
4.8	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF) Full Model.....	55
4.9	Hasil Uji Hipotesis	56
4.10	Hasil Uji Direct Effect (DE), Indirect Effect (IE), dan Total Effect (TE)	59
4.11	Pembahasan	61
4.11.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan	61
4.11.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	62
4.11.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan	63
4.11.4	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna	64
4.11.5	Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Keputusan Penggunaan	64
4.11.6	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Yang Dimediasi oleh Kepuasan.....	65
4.11.7	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Yang Dimediasi oleh Kepuasan	66
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Implikasi Teoritis.....	70
5.3	Implikasi Manajerial.....	71
5.4	Keterbatasan Penelitian	72
5.5	Agenda Penelitian Selanjutnya.....	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN.....		81