

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
PERSETUJUAN DRAFT TESIS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>).....	18
2.2 <i>Contactless Payment Service Quality</i>	20
2.2.1 <i>Perceived Ease of Use</i>	21
2.2.2 <i>Perceived Usefulness</i>	22
2.2.3 <i>Service Security</i>	22
2.3 <i>User Satisfaction</i>	24
2.4 <i>Continuous Usage</i>	25
2.5 <i>Word of Mouth</i>	26
2.6 <i>Habit</i>	27
2.7 Pengembangan Hipotesis	28
2.7.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	28
2.7.2 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Continuous Usage</i>	28
2.7.3 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Word of Mouth</i>	29
2.7.4 Pengaruh <i>Continuous Usage</i> terhadap <i>Word of Mouth</i>	29
2.7.5 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Habit</i>	30
2.7.6 Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Continuous Usage</i>	31
2.8 Kerangka Teoritis Penelitian dan Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Sumber Data	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel.....	37
3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	38
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.5 Teknik Analisis	41

3.5.1 <i>Outer Model</i>	42
3.5.1.1 Convergent Validity	42
3.5.1.2 Discriminant Validity	43
3.5.1.3 Average Variance Extracted	43
3.5.1.4 Composite Reliability dan Cronbach Alpha	43
3.5.2. Inner Model	44
3.5.2.1 Nilai Koefisien Jalur	44
3.5.2.2 Nilai R ² (R Square)	44
3.5.2.3 Stone Glesser Value (Q ²)	44
3.5.2.4 F Square (f ²)	45
3.5.2.5 Model Fit	45
3.5.2.6 Pengujian Hipotesis	45
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Responden	47
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	47
4.1.2 Usia Responden	47
4.1.3 Pendidikan Terakhir	48
4.1.4 Penghasilan dalam Sebulan	49
4.1.5 Platform Teknologi QRIS yang Sering Digunakan	49
4.2 Pengujian Outer Model	50
4.2.1 Convergent Validity	50
4.2.2 Discriminant Validity	52
4.2.3 Average Variance Extracted	54
4.2.4 Composite Reliability dan Cronbach Alpha	55
4.3 Pengujian Inner Model	55
4.3.1 Nilai Koefisien Jalur	55
4.3.2 Nilai R ² (R Square)	56
4.3.3 Stone Glesser Value (Q ²)	58
4.3.4 F Square (f ²)	59
4.3.5 Model Fit	60
4.3.6 Pengujian Hipotesis	61
4.4 Pembahasan	63
4.4.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	63
4.4.2 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Continuous Usage</i>	66
4.4.3 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Word of Mouth</i>	68
4.4.4 Pengaruh <i>Continuous Usage</i> terhadap <i>Word of Mouth</i>	70
4.4.5 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Habit</i>	72
4.4.6 Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Continuous Usage</i>	74
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI	
5.1 Simpulan	77
5.2 Implikasi Teori	78
5.3 Implikasi Manajerial	81
5.4 Saran Penelitian	83

DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	90
CURRICULUM VITAE	149



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna QRIS di Indonesia Tahun 2020-2023	4
Gambar 1.2 Data Volume Transaksi dan Total Nilai Transaksi QRIS Tahun 2020-2022 di Indonesia	5
Gambar 1.3 Data Pengguna Pembayaran Digital di Indonesia Tahun 2019-2023	6
Gambar 1.4 Data Pembayaran Paling Banyak Digunakan di Indonesia Tahun 2023	7
Gambar 2.1 Diagram Konsep <i>Technology Acceptance Model</i>	18
Gambar 2.2 Kerangka Teoritis Penelitian.....	35



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Kriteria Responden Pengguna QRIS di Kabupaten Semarang	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	38
Tabel 3.3 Skala Likert	40
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia Responden	48
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Penghasilan dalam Sebulan	49
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Platform Teknologi QRIS yang Sering Digunakan	50
Tabel 4.6 <i>Outer Loading</i>	51
Tabel 4.7 <i>Cross Loading</i>	52
Tabel 4.8 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	54
Tabel 4.9 <i>Construct Reliability and Validity</i>	55
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Jalur	56
Tabel 4.11 Nilai <i>R Square</i>	57
Tabel 4.12 <i>Construct Crossvalidated Redundancy</i>	58
Tabel 4.13 Nilai <i>F Square (F²)</i>	59
Tabel 4.14 Nilai SRMR dan NFI	61
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden Penelitian	94
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden	127
Lampiran 4 <i>Outer Loading</i>	145
Lampiran 5 <i>Cross Loading</i>	146
Lampiran 6 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	147
Lampiran 7 <i>Construct Reliability and Validity</i>	147
Lampiran 8 <i>Path Coefficient</i>	147
Lampiran 9 <i>R Square</i>	148
Lampiran 10 <i>Q Square</i>	148
Lampiran 11 <i>F Square</i>	148
Lampiran 12 Model Fit	148

SEMARANG
FEB UNDIP