

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Struktur Organisasi.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Aspek Teoritis	8
1.5.2 Aspek Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 Jasa	9
2.1.3 Perilaku Konsumen	10
2.1.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	10
2.1.5 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i>	12
2.1.6 <i>Behavioral Intention</i>	14

2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	36
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Variabel Operasional.....	38
3.2.1 Skala Pengukuran	46
3.3 Tahapan Penelitian.....	46
3.4 Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1 Populasi	47
3.4.2 Sampel	47
3.5 Pengumpulan Data	48
3.5.1 Sumber Data	48
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.6.1 Uji Validitas.....	50
3.6.2 Uji Reliabilitas	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	52
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	52
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	55
3.7.4 Analisis Regresi Berganda.....	56
3.8 Pengujian Hipotesis	57
3.8.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F).....	57
3.8.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-T)	58
3.8.3 Koefisien Determinasi	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Pengumpulan Data	61
4.2 Karakteristik Responden	61
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Gojek yang Digunakan	63
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Gopay	64
4.3 Hasil Penelitian	64
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	64
4.3.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Performance Expectancy</i> (X1)	65
4.3.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Effort Expectancy</i> (X2)....	66
4.3.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Social Influence</i> (X3).....	68
4.3.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Facilitating Condition</i> (X4)	70
4.3.1.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Hedonic Motivation</i> (X5) 72	
4.3.1.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Price Value</i> (X6).....	74
4.3.1.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i> (Y) .76	
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.3.2.1 Uji Normalitas.....	78
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas	80
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	82
4.3.3 Uji Regresi Linear Berganda	81
4.3.4 Pengujian Hipotesis	83
4.3.4.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	83
4.3.4.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	85

4.3.5 Uji Koefisien Determinasi	87
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	95
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	vii