

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN	II
HALAMAN PERNYATAAN	III
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR TABEL	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	1
1.1.3 Logo Bank BCA.....	2
1.1.4 Produk dan Layanan BCA.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.6.2 Manfaat Praktis.....	13
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	13
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN	15
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	15
2.1.1 Manajemen Operasi.....	15
2.1.2 Manajemen Teknologi.....	18
2.1.3 Teknologi Informasi.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	46

2.4 Hipotesis Penelitian.....	51
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
3.1 Jenis Penelitian.....	56
3.1.1 Metode Deskriptif.....	57
3.1.2 Pendekatan Kuantitatif.....	57
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	58
3.2.1 Variabel Operasional.....	58
3.2.2 Skala Pengukuran.....	66
3.3 Tahapan Penelitian.....	66
3.4 Populasi dan Sampel.....	70
3.3.1 Populasi.....	70
3.3.2 Sampel.....	70
3.5 Pengumpulan Data.....	72
3.5.1 Data Primer.....	73
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
3.6.1 Uji Validitas.....	74
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	76
3.7.1 Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	78
3.7.2 Model Pengukuran dan Model Struktural.....	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	83
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	83
4.1.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	83
4.1.2 Karakteristik berdasarkan umur.....	83
4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	84
4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan.....	85
4.2 Hasil Penelitian.....	85
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	85
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Task</i> atau Tugas.....	86
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Tech atau Karakteristik Teknologi.....	88
4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Task Technology Fit</i>	90

4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Use</i>	92
4.2.6 Tanggapan Responden Mengenai Individualism.....	93
4.2.7 Tanggapan Responden Mengenai Penghindaran Ketidakpastian.....	95
4.2.8 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Individu.....	97
4.3 Analisis Partial Least Square.....	99
4.3.1 Uji Normalitas Data.....	99
4.3.2 Evaluasi <i>Outer Model</i>	100
4.3.2.1 Convergent Validity.....	100
4.3.3 Evaluasi <i>Inner Model</i>	104
4.3.4 Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	106
4.3.5 <i>Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)</i>	110
4.3.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	118
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran.....	119
5.2.1 Aspek Praktis.....	119
5.2.2 Aspek Teoritis.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN.....	130