

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Manfaat Penelitian	18
1.5.1 Manfaat Teoritis	18
1.5.2 Manfaat Praktis	19
1.6 Sistematika Penelitian	19
1.7 Waktu dan Periode Penelitian.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	21
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	21
2.1.2 Kepuasan Pengguna.....	22
2.1.3 Demografi	24
2.1.4 Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.2.1 Ulasan Penelitian (Skripsi) Terdahulu.....	26
2.2.2 Ulasan Jurnal Nasional	32
2.2.3 Ulasan Jurnal Internasional.....	38
2.3 Kerangka Pemikiran	44

2.4 Hipotesis Penelitian.....	45
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	47
3.2.1 Operasional Variabel	47
3.2.2 Skala Pengukuran	54
3.3 Tahapan Penelitian	54
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	56
3.4.1 Populasi.....	56
3.4.2 Sampel	57
3.4.3 Teknik Sampling	58
3.5 Teknik pengumpulan data	58
3.6 Analisis Deskriptif	59
3.7 <i>Partial Least Square (PLS) - Structural Equation Modeling (SEM)</i>	60
3.9 Metode Analisis Data	61
3.9.1 Pengukuran Model (Outer Model)	63
3.9.2 Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	67
3.10 Uji Hipotesis	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Karakteristik Responden	69
4.2 Hasil Penelitian	72
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	72
4.2.2 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)	84
4.2.3 Hasil Uji Model Struktural (<i>Outer Model</i>)	88
4.3 Pembahasan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	103
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	103
5.2.1 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	103
DAFTAR PUSTAKA	104

LAMPIRAN	111
-----------------------	------------