

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>FORM DEKLARASI ANTI PLAGIARISME</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB 1</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Perusahaan .....	1
1.1.2    Logo Perusahaan Dan Penjelasannya.....	3
1.1.3    Visi Misi PT.Pegadaian.....	4
1.1.4    Struktur Organisasi .....	4
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	5
1.3    Perumusan Masalah .....	15
1.4    Tujuan Penelitian .....	17
1.5    Manfaat Penelitian .....	18
1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	19
<b>BAB II</b> .....	21
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	21
2.1.    Tinjauan Pustaka Penelitian .....	21
2.1.1.    Pemasaran .....	21
2.1.2.    Teknologi Informasi.....	21
2.1.3.    Teori Adopsi Teknologi.....	22
2.2.    Penelitian Terdahulu .....	31

2.3.	Kerangka Pemikiran.....	38
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	42
2.4.1.	Performance Expectancy terhadap Behavioural Intention .....	42
2.4.2.	Effort Epectancy terhadap Behavioural Intention dan Effort Expectancy terhadap Performance Expectancy .....	43
2.4.3.	Social Influence terhadap Behavioural Intention .....	43
2.4.4.	Facilitating Conditions terhadap Adopsi Mobile Apps.....	44
2.4.5.	Hedonic Motivation terhadap Behavioural Intention.....	44
2.4.6.	Price Value terhadap Behavioural Intention .....	45
2.4.7.	Trust terhadap Behavioural Intention dan Trust terhadap Performance Expectancy .....	45
2.4.8.	Behavioural Intention terhadap adopsi Mobile Apps.....	46
2.4.9.	Word of Mouth terhadap Adopsi Mobile Apps .....	46
<b>BAB III</b>	.....	48
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	48
3.1	Jenis Penelitian.....	48
3.2	Variabel Penelitian.....	49
3.2.1	Operasional Variabel.....	50
3.2.2	Skala Pengukuran.....	54
3.3	Tahapan Penelitian.....	55
3.4	Populasi dan Sampel .....	57
3.4.1	Populasi.....	57
3.4.2	Sampel.....	57
3.4.3	Teknik Sampling .....	57
3.5	Pengumpulan Data .....	59
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	60
3.6.1	Uji Validitas .....	60
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	62
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	64
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	64
3.7.2	Structural Equation Modelling.....	66
3.7.3	Partial Least Square (PLS).....	67

3.7.4	Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	68
3.7.5	Uji Model Sturktural (Inner Model).....	69
3.7.6	Goodness of Fit (GoF) .....	70
3.7.7	Uji Hipotesis .....	71
<b>BAB IV</b>	.....	<b>73</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>73</b>
4.1	Karakteristik Responden.....	73
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	76
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	77
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Rutin.....	78
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal .....	79
4.2	Hasil Penelitian .....	80
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	80
4.2.2	Analisis PLS-SEM .....	103
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	124
4.3.1	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	124
4.3.2	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	125
4.3.3	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Performance Expectancy</i> .....	126
4.3.4	Pengaruh Social Influence terhadap Behavioral Intention.....	127
4.3.5	Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Use Behavior</i> .....	128
4.3.6	Pengaruh <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	129
4.3.7	Pengaruh <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	130
4.3.8	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap <i>Use Behavior</i> .....	131
4.3.9	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	133
4.3.10	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Performance Expectancy</i> .....	133
4.3.11	Pengaruh <i>Behavior Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i> .....	134
<b>BAB V</b>	.....	<b>136</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>136</b>
5.1	Kesimpulan .....	136
5.2	Saran .....	138

5.2.1 Saran Praktis .....	138
5.2.2 Saran Akademis .....	141
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>143</b>