

## DAFTAR TABEL

|                                                                                         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Tabel 2.1 Overview Indikator Kualitas Sistem .....                                      | 28     |
| Tabel 2.2 Pengaruh Kualitas Sist bagi kepuasan pelanggan .....                          | 30     |
| Tabel 2.3 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Keinginan untuk Menggunakan ..              | 32     |
| Tabel 2.4 Overview Indikator Kualitas Informasi .....                                   | 33     |
| Tabel 2.5 Pengaruh Kualitas Informasi bagi kepuasan pelanggan .....                     | 35     |
| Tabel 2.6 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Keinginan untuk Menggunakan .....        | 37     |
| Tabel 2.7 Overview Indikator Kualitas Layanan .....                                     | 39     |
| Tabel 2.8 Pengaruh Service Quality bagi kepuasan pelanggan .....                        | 40     |
| Tabel 2.9 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keinginan untuk Menggunakan                | 41     |
| Tabel 2.10 Overview Indikator Kepercayaan .....                                         | 43     |
| Tabel 2.11 Pengaruh Kepercayaan bagi kepuasan pelanggan .....                           | 44     |
| Tabel 2.12 Pengaruh Kepercayaan terhadap Keinginan untuk Menggunakan ...                | 45     |
| Tabel 2.13 Overview Indikator Nilai yang dipersepsikan .....                            | 46     |
| Tabel 2.14 Pengaruh Nilai yang dipersepsikan bagi kepuasan pelanggan .....              | 47     |
| Tabel 2.15 Pengaruh Nilai yang dipersepsikan terhadap Keinginan untuk Menggunakan ..... | 48     |
| Tabel 2.16 Overview Indikator Faktor Situasi .....                                      | 49     |
| Tabel 2.17 Pengaruh Faktor Situasi bagi kepuasan pelanggan .....                        | 49     |
| Tabel 2.18 Pengaruh Faktor Situasi terhadap Keinginan untuk Menggunakan ...             | 50     |
| Tabel 2.19 Overview Indikator Faktor Pribadi .....                                      | 51     |
| Tabel 2.20 Pengaruh Faktor Pribadi bagi kepuasan pelanggan .....                        | 52     |
| Tabel 2.21 Pengaruh Faktor Pribadi terhadap Keinginan untuk Menggunakan .               | 52     |
| Tabel 2.22 Overview Indikator Keinginan untuk Menggunakan .....                         | 53     |
| Tabel 2.23 Pengaruh Keinginan untuk Menggunakan bagi kepuasan pelanggan                 | 54     |
| <br>Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                             | <br>68 |
| Tabel 3.2 Item Kuesioner Penelitian.....                                                | 70     |
| Tabel 3.3 Jenis Penelitian.....                                                         | 76     |

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 3.4 Klasifikasi Interpretasi Skor .....                           | 86  |
| Tabel 3.5 Syarat minimal perhitungan SMARTPLS .....                     | 92  |
| Tabel 3.6 Nilai t- statistics dan p-value.....                          | 93  |
|                                                                         |     |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....        | 96  |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....                | 97  |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 97  |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....           | 98  |
| Tabel 4.5 Frekuensi Penggunaan Chatbot MITA .....                       | 98  |
| Tabel 4.6 Pernyataan Variabel Kualitas Sistem .....                     | 99  |
| Tabel 4.7 Skor Variabel Kualitas Sistem .....                           | 100 |
| Tabel 4.8 Pernyataan Variabel Kualitas Informasi .....                  | 101 |
| Tabel 4.9 Skor Variabel Kualitas Informasi .....                        | 102 |
| Tabel 4.10 Pernyataan Variabel Kualitas Layanan .....                   | 103 |
| Tabel 4.11 Skor Variabel Kualitas Layanan .....                         | 104 |
| Tabel 4.12 Pernyataan Variabel Keinginan untuk Menggunakan .....        | 105 |
| Tabel 4.13 Skor Variabel Keinginan untuk Menggunakan .....              | 105 |
| Tabel 4.14 Pernyataan Variabel Kepercayaan .....                        | 107 |
| Tabel 4.15 Skor Variabel Kepercayaan .....                              | 107 |
| Tabel 4.16 Pernyataan Variabel Nilai yang dipersepsikan .....           | 108 |
| Tabel 4.17 Skor Variabel Nilai yang dipersepsikan .....                 | 109 |
| Tabel 4.18 Pernyataan Variabel Faktor Situasi .....                     | 110 |
| Tabel 4.19 Skor Variabel Faktor Situasi .....                           | 110 |
| Tabel 4.20 Pernyataan Variabel Faktor Pribadi .....                     | 111 |
| Tabel 4.21 Skor Variabel Faktor Pribadi .....                           | 112 |
| Tabel 4.22 Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan .....                 | 113 |
| Tabel 4.23 Skor Variabel Kepuasan Pelanggan .....                       | 113 |
| Tabel 4.24 Nilai Outer Loading .....                                    | 115 |
| Tabel 4.25 Nilai AVE .....                                              | 117 |
| Tabel 4.26 Nilai Cross Loading .....                                    | 117 |
| Tabel 4.27 Fornell- Larcker Criterion.....                              | 118 |

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.28 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha .....         | 119 |
| Tabel 4.29 Hasil Pengujian Composite Reliability .....    | 119 |
| Tabel 4.30 Hasil Uji R -Square .....                      | 120 |
| Tabel 4.31 Hasil Uji Q-Square.....                        | 121 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji Effect Size ( $f^2$ ) .....          | 122 |
| Tabel 4.33 Hasil Uji Variance Inflation Factor (VIF)..... | 123 |
| Tabel 4.34 Hasil Uji Goodness of Fit .....                | 124 |
| Tabel 4.35 Uji Hipotesis penelitian.....                  | 125 |
| Tabel 4.36 Hasil Pengujian Hipotesis Direct Effect .....  | 125 |
| Tabel 4.37 Hasil Pengujian Hipotesis Indirect Effect..... | 127 |