

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	13
1.4 Pertanyaan Penelitian	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Manfaat Penelitian.....	17
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	17
BAB II.....	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	19
2.1.1 Manajemen Strategis.....	19
2.1.2 Point of Sales (POS)	21
2.1.3 Aspek Keperilakuan dalam Penerapan Teknologi Informasi.....	21
2.1.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	22
2.1.5 Delone and McLean Information Success Model.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu	33

2.3	Kerangka Pemikiran	45
2.4	Hipotesis Penelitian.....	49
2.4.1	Performance Expectancy terhadap Continuance Intention	49
2.4.2	Effort Expectancy terhadap Continuance Intention	49
2.4.3	Social Influence terhadap Continuanance Intention	50
2.4.4	Facilitating Conditions terhadap Use Behavior	50
2.4.5	System Quality terhadap Behavioral Intention dan User Satisfaction ..	51
2.4.6	Information Quality terhadap Continuance Intention dan User Satisfaction.....	51
2.4.7	Service Quality terhadap Contianuance Intention dan User Satisfaction	52
2.4.8	Pengaruh Langsung pada User Satisfaction, Continuance Intention, Use Behavior dan Net Benefits.....	53
2.4.9	Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Use Behavior dan Continuance Intention	54
2.4.10	System Quality, Information Quality, Service Quality terhadap Continuance Intention melalui User Satisfaction	54
2.4.11	System Quality, Information Quality, Service Quality, Net Benefits melalui User Satisfaction	55
2.4.12	Pengaruh Tidak Langsung pada User Satisfaction, Continuance Intention, Use Behavior dan Net Benefits	55
BAB III		56
METODE PENELITIAN.....		56
3.1	Jenis Penelitian	56
3.2	Metodologi Penelitian	58
3.3	Desain Penelitian.....	59
3.4	Populasi dan Sampel	61
3.4.1	Populasi.....	61
3.4.2	Sampel dan Teknik Sampling	61
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	63

3.5.1	Data Primer	63
3.5.2	Data Sekunder	64
3.6	Operasionalisasi Variabel.....	64
3.6.1	Variabel Penelitian	64
3.6.2	Definisi Operasional Variabel.....	65
3.6.3	Skala Pengukuran.....	69
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	70
3.7.1	Uji Validitas	70
3.7.2	Uji Reliabilitas	71
3.8	Analisis Data Metode Kuantitatif.....	72
3.8.1	Analisis Deskriptif	72
3.8.2	Teknik Multivariate.....	74
3.8.3	Uji Hipotesis	79
3.9	Analisis Data Kualitatif	81
BAB IV		84
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		84
4.1	Hasil Penelitian	84
4.1.1	Karakteristik Reponden.....	84
4.1.2	Analisis Deskriptif	86
4.1.3	Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	106
4.1.4	Uji Model Struktural (Inner Model).....	112
4.1.5	Uji Hipotesis	117
4.1.6	Pertanyaan Terbuka.....	132
4.1.7	Karakteristik Narasumber	136
4.1.8	Transkrip dan Reduksi Data.....	137
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	143
4.3.1	Pengaruh Hubungan Langsung Antar Variabel	143
4.3.2	Pengaruh Hubungan Tidak Langsung Melalui Variabel Intervening .	158

BAB V.....	167
KESIMPULAN DAN SARAN.....	167
5.1 Kesimpulan.....	167
5.2 Saran.....	168
5.2.1 Bagi Telkomsel	168
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	171
DAFTAR PUSTAKA	173
LAMPIRAN.....	179