

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Kegunaan Penelitian.....	20
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	20
1.5.2 Manfaat Praktis.....	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Tinjauan Pustaka.....	22
2.1.1 Marketing.....	22
2.1.2 Teori Perilaku konsumen.....	23
2.1.3 <i>Unified Theory of acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT 2).....	26
2.1.4 <i>Perceived Benefit</i>	28
2.1.5 <i>Social Influence</i>	29
2.1.6 <i>Perceived Risk</i>	32
2.1.7 <i>Habit</i>	33
2.1.8 <i>Behavioural intention</i>	34
2.1.9 <i>Usage Behavior</i>	34
2.1.10 Kaitan antara <i>Perceived Benefit</i> dengan <i>Behavioural intention</i>	35
2.1.11 Kaitan antara <i>Social Influence</i> dengan <i>Behavioural intention</i>	36
2.1.12 Kaitan antara <i>Perceived Risk</i> dengan <i>Behavioural intention</i>	36

2.1.13	Kaitan antara <i>Habit</i> dengan <i>Behavioural intention</i> dan <i>Usage Behaviour</i>	37
2.1.14	Kaitan antara <i>Behavioural intention</i> dengan <i>Usage behavior</i>	38
2.2	Penelitian Terdahulu	35
2.3	Kerangka pemikiran	58
2.4	Hipotesis Penelitian	58
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	59
BAB III	METODE PENELITIAN	60
3.1	Jenis Penelitian	60
3.2	Variabel Operasional	61
3.3	Tahapan Penelitian	63
3.4	Populasi dan Sampel.....	64
3.4.1	Populasi.....	64
3.4.2	Sampel	65
3.5	Pengumpulan Data.....	66
3.5.1	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	67
3.6.1	Uji Validitas.....	67
3.6.2	Uji Reliabilitas	68
3.7	Teknik Analisis Data	69
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	69
3.7.2	Analisis Metode Bias Instrumen.....	71
3.7.3	<i>Stepwise regression</i>	71
3.7.4	SEM (<i>Structural equation modeling</i>)	72
3.7.5	SEM-PLS	76
3.8	Pengajuan Hipotesis	82
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	84
4.1	Pengumpulan Data.....	84
4.2	Karakteristik Responden.....	85
4.2.1	Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin	85
4.2.2	Karakteristik berdasarkan Asal Wilayah	85
4.2.3	Karakteristik berdasarkan Kategori Umur.....	86
4.2.4	Karakteristik berdasarkan Pekerjaan	86
4.2.5	Karakteristik berdasarkan Jumlah Pendapatan	87
4.2.6	Karakteristik berdasarkan Jumlah Pengeluaran.....	88
4.3	Hasil Penelitian.....	89
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	89

4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Benefit</i>	89
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel <i>Social Influence</i>	91
4.3.4	Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Risk</i>	93
4.3.5	Analisis Deskriptif Variabel <i>Habit</i>	96
4.3.6	Analisis Deskriptif Variabel <i>Behavioural intention</i>	99
4.3.7	Analisis Deskriptif Variabel <i>Usage Behavior</i>	101
4.3.8	Analisis Metode Bias	104
4.3.9	Analisis SEM-PLS	105
4.3.10	Uji hipotesis	117
4.4	Hasil dan Pembahasan	120
4.4.1	Pengaruh Variabel <i>Perceived Benefit</i> terhadap <i>Behavioural intention</i>	120
4.4.2	Pengaruh Variabel <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioural intention</i>	121
4.4.3	Pengaruh Variabel <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Behavioural intention</i>	121
4.4.4	Pengaruh Variabel <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioural intention</i>	122
4.4.5	Pengaruh Variabel <i>Habit</i> terhadap <i>Usage Behaviour</i>	122
4.4.6	Pengaruh Variabel <i>Behavioural intention</i> terhadap <i>Usage Behaviour</i>	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		124
5.1	Kesimpulan.....	124
5.2	Saran	
5.2.1	Saran Bagi Penyedia layanan.....	126
5.2.2	Saran Bagi Pemangku Kebijakan	126
5.2.3	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	127
DAFTAR PUSTAKA		128
LAMPIRAN.....		132