

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
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	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