

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.6.1 Aspek Teoritis.....	13
1.6.2 Aspek Praktis	13
1.7 Sistematika Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	16
2.1.1 Manajemen Strategi	16
2.1.2 Transformasi Digital	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4 Teori <i>Acceptance</i>	18
2.1.5 <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA)	19
2.1.6 <i>Theory of Reasoned Action</i> dan <i>Theory Planned Behavior</i> (TPB)..	20
2.1.7 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	21
2.1.8 <i>Combine TAM and TPB</i> (C-TAM-TPB).....	23
2.1.9 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT) ..	24

2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran	34
2.4	Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	<i>Operasionalisasi Variabel</i>	43
3.3	Skala Pengukuran	46
3.4	Tahapan Penelitian.....	47
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
3.5.1	Populasi Penelitian.....	49
3.5.2	Sampel Penelitian	50
3.5.3	Responden Kualitatif	51
3.6	Pengumpulan Data dan Sumber Data	53
3.6.1	Studi Literatur	53
3.6.2	Kuisisioner.....	53
3.6.3	Wawancara.....	54
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.7.1	Uji Validitas.....	54
3.7.2	Uji Reliabilitas	58
3.8	Teknik Analisis Data	59
3.8.1	Analisa Deskriptif	60
3.8.2	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	61
3.8.3	Analisis Data Partial Square (PLS).....	62
3.8.4	Pengujian Outer Model.....	63
3.8.5	Pengujian Inner Model.....	63
3.9	Analisis data Kualitatif	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		66
4.1	Hasil Penelitian Kuantitatif.....	66
4.1.1	Karakteristik Responden.....	66
4.1.2	Pembahasan Analisa Deskriptif	70
4.2	Pengujian menggunakan PLS-SEM.....	83
4.2.1	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	84
4.2.2	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	89
4.2.3	Uji Hipotesis	93

4.2.4	Pembahasan Penelitian Kuantitatif	96
4.3	Hasil Penelitian Kualitatif	106
4.3.1	Karakteristik Narasumber	106
4.3.2	Transkrip dan Reduksi Data	107
4.3.3	Pembahasan Penelitian Kualitatif	127
4.4	Pembahasan Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif	130
4.5	Uji Validasi Hasil.....	134
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		137
5.1	Kesimpulan	137
5.2	Saran	140
5.2.1	Aspek Akademis	140
5.2.2	Aspek Praktis	140
DAFTAR PUSTAKA		142