

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Umum	6
1.3.2. Tujuan Khusus	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoretis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	7
1.5. Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAAAN PUSTAKA	10
2.1. Konsep Variabel	10
2.1.1. <i>Performance expectancy</i>	13
2.1.2. <i>Effort expectancy</i>	15
2.1.3. <i>Satisfaction</i>	17
2.1.4. <i>Continous Usage Intention</i>	20
2.2. Pengembangan Hipotesis	25

2.2.1.	Hubungan <i>performance expectancy</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	26
2.2.2.	Hubungan <i>effort expectancy</i> terhadap <i>Continous Usage Intention</i>	28
2.2.3.	Hubungan <i>performance expectancy</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	30
2.2.4.	Hubungan <i>effort expectancy</i> terhadap <i>Continous Usage Intention</i>	31
2.2.5.	Hubungan <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continous Usage Intention</i>	33
2.3.	Kerangka Konseptual	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1.	Objek Penelitian	37
3.2.	Unit Analisis	37
3.3.	Tipe Penelitian	38
3.4.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	39
3.4.1.	Skala Pengukuran Variabel	39
3.4.2.	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	40
3.5.	Populasi dan Sampel	43
3.5.1.	Populasi penelitian	43
3.5.2.	Penentuan Jumlah Sampel	44
3.5.3.	Metode Penarikan Sampel	45
3.6.	Metode Pengumpulan Data	45
3.6.1.	Data Primer	45
3.6.2.	Data Sekunder	46
3.7.	Metode Analisis Data	46
3.7.1.	Analisis Model pada PLS-SEM	47
3.7.1.1.	Outer Model	48
3.7.1.2.	Inner Model	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1.	Profil Demografi Responden	52
4.2.	Analisis Deskriptif	59
4.2.1.	Variabel <i>Performance expectancy</i>	60
4.2.2.	Variabel <i>Effort expectancy</i>	61

4.2.3. Variabel <i>Satisfaction</i>	62
4.2.4. Variabel <i>Continous Usage Intention</i>	63
4.3. Analisis Inferensial	64
4.3.1. Measurement Model (Outer Model)	64
4.3.1.1. <i>Indicator Reliability</i>	65
4.3.1.2. <i>Construct Reliability</i>	66
4.3.1.3. <i>Construct Validity</i>	67
4.3.1.4. <i>Discriminant Validity</i>	68
4.3.2. Hasil <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	69
4.3.2.1. Pengujian Multikolinearitas	70
4.3.2.2. Koefisien Determinan (R-Squared)	71
4.3.2.3. Effect Size (f-Squared)	73
4.3.2.4. Predictive Relevance (Q-Squared)	74
4.3.2.5. <i>Cross-Validated Predictive Ability</i> (CVPAT)	75
4.3.2.6. Hasil Uji Hipotesis	76
4.4. <i>Importance- Performance Mapping Analysis</i> (IPMA)	80
4.5. Diskusi	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Kesimpulan Penelitian	89
5.2. Implikasi Manajerial	91
5.3. Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Berikutnya	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 4.1. Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2. Usia	53
Tabel 4.3. Domisili	54
Tabel 4.4. Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.5. Status Pernikahan	55
Tabel 4.6. Pekerjaan	56
Tabel 4.7. Penghasilan	57
Tabel 4.8. Kapan menggunakan aplikasi MySiloam	58
Tabel 4.9. Terakhir menggunakan aplikasi MySiloam	59
Tabel 4.10. Kategori Jawaban Responden	60
Tabel 4.11. Deskripsi Variabel <i>Performance expectancy</i>	60
Tabel 4.12. Deskripsi Variabel <i>Effort expectancy</i>	61
Tabel 4.13. Deskripsi Variabel <i>Satisfaction</i>	62
Tabel 4.14. Deskripsi Variabel <i>Satisfaction</i>	63
Tabel 4.15. Hasil Outer Loading Penelitian Aktual	65
Tabel 4.16. Hasil uji <i>Construct Reliability</i>	67
Tabel 4.17. Nilai Average variance extracted (AVE)	68
Tabel 4.19. Diskriminan Validity Heterotrait – Monotrait Rasio (HTMT)	69
Tabel 4.19. VIF Inner	71
Tabel 4.20. Nilai R-Square	72
Tabel 4.21. Nilai F-Squared	73
Tabel 4.22. Hasil Q Predict Konstruk	74
Tabel 4.23. Nilai Cross-Validated Predictive Ability (CVPAT)	76
Tabel 4.24. Hasil Uji Hipotesis	78
Tabel 4.25. Hasil uji <i>Importance – Performance Mapping Analysis (IPMA)</i>	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian Sekarang 35
Gambar 3.1	Perhitungan Jumlah Sampel Minimum dengan <i>Power Analysis</i> 44
Gambar 4.1	Jenis Kelamin 52
Gambar 4.2	Usia 53
Gambar 4.3	Domisili 54
Gambar 4.4	Pendidikan Terakhir 54
Gambar 4.5	Status Pernikahan 55
Gambar 4.6	Pekerjaan 56
Gambar 4.7	Penghasilan 57
Gambar 4.8	Kapan menggunakan aplikasi MySiloam 58
Gambar 4.9	Terakhir menggunakan aplikasi MySiloam 59
Gambar 4.10	Model Pengukuran (<i>outer model</i>) 65
Gambar 4.11	Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>) 70
Gambar 4.12	Hasil IPMA Variabel 83
Gambar 4.13	Hasil IPMA <i>indicator</i> 84

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 2. Letter of Acceptance	112

