

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	15
1.3 Rumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penulisan.....	18
1.6 Sistematika Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	21
2.1 Landasan Teori.....	21
2.1.1 User Satisfaction.....	21
2.1.2 Product Quality.....	24
2.1.3 Technology-based Service Quality.....	27
2.1.4 Perceived Convenience.....	31
2.1.5 Perceived Ease of Use.....	32
2.1.6 User Experience.....	35
2.1.7 Trust.....	36
2.2 Penelitian Terdahulu.....	40
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	43
2.3.1 Pengaruh Product Quality terhadap User Experience.....	43
2.3.2 Pengaruh Product Quality terhadap Trust.....	44
2.3.3 Pengaruh Technology-based Service Quality terhadap User Experience.....	45
2.3.4 Pengaruh Technology-based Service Quality terhadap Trust.....	47
2.3.5 Pengaruh Perceived Convenience terhadap User Experience.....	48
2.3.6 Pengaruh Perceived Convenience terhadap Trust.....	49
2.3.7 Pengaruh Perceived Ease Of Use terhadap User Experience.....	50
2.3.8 Pengaruh Perceived Ease Of Use terhadap Trust.....	51

2.3.9 Pengaruh User Experience terhadap User Satisfaction	53
2.3.10 Pengaruh Trust terhadap User Satisfaction.....	54
2.4 Telaah Literatur.....	55
2.5 Model Penelitian	57
2.6 Bagan Alur Berpikir.....	57
BAB III.....	61
METODOLOGI PENELITIAN	61
3.1 Jenis Penelitian	61
3.2 Populasi dan Sampel	62
3.2.1 Populasi	62
3.2.2 Sampel.....	62
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	64
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	68
3.5 Metode Analisis Data	71
3.5.1 Pengolahan Data.....	72
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	73
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	75
3.6.1 Normalitas	75
3.6.2 Multikolinearitas	76
3.6.3 Heteroskedastisitas	77
3.7 Uji Linearitas.....	77
3.7.1 Analisis Liner Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>).....	78
3.7.2 Koefisien Korelasi (R).....	80
3.7.3 Koefisien Determinasi (R ²).....	80
3.7.4 Uji F.....	80
BAB IV.....	82
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	82
4.1 Gambaran Umum Apple Watch SE Gen 2	82
4.2 Analisis Data.....	86
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	86
4.2.2 Analisa Deskriptif Variabel.....	99
4.2.3 Uji Validitas.....	109
4.2.4 Uji Reliability.....	111
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi	112
4.2.6 Uji Linearitas	119
4.3 Metode Analisis Statistik.....	120

4.3.1 Analisis Regresi	120
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	126
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	127
4.4 Metode Pengujian Hipotesis	129
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)	129
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	130
4.5 Analisis Hipotesis	134
4.6 Analisis Hipotesis Secara Keseluruhan	141
BAB V	146
KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	146
5.1 Simpulan	146
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	146
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	154
5.2 Implikasi	156
5.2.1 Implikasi Teoritis	156
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	158
5.3 Rekomendasi	165
DAFTAR PUSTAKA.....	167
LAMPIRAN.....	189

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Literatur	55
Tabel 3. 1 Desain Inti Kuesioner.....	66
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	68
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia	87
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	89
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Product Quality.....	90
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Technology-based Service Quality.....	91
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Perceived Convenience	92
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Perceived Ease of Use.....	94
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap User Experience.....	95
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap trust	97
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap User Satisfaction.....	98
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Product Quality	99
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Technology-based Service Quality	101
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Perceived Convenience	102
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Perceived Ease Of Use	103
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel User Experience	105
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Trust.....	106
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel User Satisfaction.....	108
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Product Quality	109
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Technology-based Service Quality	109
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Perceived Convenience.....	110
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Perceived Ease of Use	110
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas User Experience	110
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Trust.....	110
Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas User Satisfaction	111
Tabel 4. 25 Uji Reliabilitas	111
Tabel 4. 26 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S).....	112
Tabel 4. 27 Nilai Tolerance dan VIF.....	115
Tabel 4. 28 Spearman Test Correlation.....	118
Tabel 4. 29 Hasil Uji Linearitas	119
Tabel 4. 30 Hasil Uji Regresi Berganda (UE, T*US)	121
Tabel 4. 31 Hasil Uji Regresi Berganda (PQ, TSQ, PC, PEU*UE).....	122
Tabel 4. 32 Hasil Uji Regresi Berganda (PQ, TSQ, PC, PEU*T)	124
Tabel 4. 33 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R ²)	128

Tabel 4. 34 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R2)	128
Tabel 4. 35 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 3 (R2)	128
Tabel 4. 36 Hasil Uji F	129
Tabel 4. 37 Hasil Uji T	131
Tabel 4. 38 Indikator Perceived Convenience	142
Tabel 4. 39 Indikator Technology-based Service Quality	143
Tabel 4. 40 Indikator User Experience	144
Tabel 4. 41 Indikator Trust	145
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis	157
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial	159



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Apple	7
Gambar 1. 2 Perbandingan pesaing Apple di tahun 2021-2022	8
Gambar 1. 3 Kegunaan atau Fungsi Apple Watch.....	10
Gambar 1. 4 Fitur Siri yang terdapat pada Apple Watch	11
Gambar 1. 5 Teknologi Deteksi Gerakan dan Sensor pada Apple Watch.....	12
Gambar 1. 6 Sistem Navigator pada Apple Watch	12
Gambar 1. 7 Fitur Heart Rate Monitor dan Fitness Tracking pada Apple Watch.....	13
Gambar 1. 8 Privacy Apple Watch dalam Sistem Wrong Password.....	14
Gambar 2. 1 Model Penelitian jurnal utama	42
Gambar 2. 2 Hasil Penelitian Terdahulu	43
Gambar 2. 3 Model Penelitian	57
Gambar 2. 4 Bagan Alur Berpikir.....	60
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Usia	87
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Gambar 4. 3 Scatterplot Uji Normalitas Positive Emotion.....	113
Gambar 4. 4 Scatterplot Uji Normalitas Positive Emotion.....	114
Gambar 4. 5 Scatterplot Uji Normalitas Positive Emotion.....	114
Gambar 4. 6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Positive Emotion.....	117
Gambar 4. 7 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Positive Emotion.....	117
Gambar 4. 8 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Positive Emotion.....	118
Gambar 4. 9 Hasil Penelitian	134

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	189
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner.....	192
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	197

