

BAB I

PENDAHULU

AN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi, berasal dari kata Yunani "technologia" yang menggabungkan "techno" (keahlian) dan "logia" (pengetahuan), merupakan metode ilmiah untuk mencapai tujuan praktis atau penerapan pengetahuan ilmiah dalam kehidupan manusia. Istilah ini pertama kali muncul dalam bahasa Inggris pada abad ke-17, awalnya terkait dengan seni terapan, namun berkembang pesat pada abad ke-20. Pada periode itu, teknologi mencakup berbagai cara, proses, dan ide untuk mengubah lingkungan manusia. Definisi tersebut mencakup semua kegiatan manusia yang bertujuan memperbaiki hidupnya, termasuk dalam berbagai aspek seperti ekonomi, lingkungan, dan kehidupan sehari-hari. (<https://www.kompas.com/> diambil pada Tanggal 3

Februari 2024)

Meskipun teknologi canggih seperti komputer, Internet, dan telepon pintar telah memasuki berbagai sektor di Indonesia, namun hambatan geografis masih tetap ada. Pada tahun 1967, pemerintah mengizinkan impor teknologi komputer dari luar negeri, namun pada awalnya hanya terbatas pada instansi pemerintah dan perusahaan besar, Karena kurangnya orang yang ahli dalam teknologi komputer, UI membuka pusat ilmu komputer pada tahun 1972, yang kemudian melahirkan berbagai akademi yang berfokus pada ilmu computer. Pada tahun 1980an, banyak lulusan yang menjadi ahli computer. Pada tahun 1990-an, komputer mandiri yang lebih canggih dan ringkas

memasuki pasar dengan berbagai sistem operasi baru Komputer Intel Pentium II menjadi semakin populer dan menggantikan fungsi mesin ketik Tahun 2000an terjadi perubahan besar dengan diperkenalkannya komputer Pentium III dan CPU stand-up Windows XP menggantikan popularitas Windows 98 Peluncuran Pentium IV pada tahun 2002 merupakan titik balik, dan spesifikasi komputer terus meningkat. (<https://jogjahost.co.id> diambil pada Tanggal 3 Februari 2024)

Penemuan jam tangan pintar dimulai pada tahun 1970, ketika Intel memainkan peran penting melalui akuisisi perusahaan jam tangan Microma Universal Jam tangan pintar pertama ini memiliki fitur liquid crystal display (LCD) Mengikuti perkembangan tersebut, Seiko menjadi merek jam tangan pertama yang mengakuisisi Pulsar pada tahun 1982, Pulsar terkenal pada saat itu karena kemampuannya menghafal 24 digit, menjadikannya jam tangan pertama yang berfungsi sebagai bank memori Fossil Wrist PDA juga merupakan bagian dari evolusi jam tangan pintar pada tahun 1999 ketika PDA yang menggunakan sistem operasi Palm dikembangkan Tur bersejarah ini menyoroti kontribusi perusahaan-perusahaan terkemuka terhadap pengembangan konsep jam tangan pintar sejak awal. (<https://www.riau1.com/berita/internasional/> diambil pada Tanggal 1 Januari 2024)

Smartwatch merupakan perangkat yang dapat dipakai di pergelangan tangan yang berfungsi sebagai jam tangan cerdas, dan memiliki kemampuan lebih dari sekedar menunjukkan waktu. *Smartwatch* memiliki kemampuan untuk melakukan panggilan telepon, mengirim pesan teks, memutar musik, merekam kegiatan dan latihan fisik, serta mendeteksi kondisi kesehatan pengguna.

<https://www.localstartupfest.id> diambil

pada Tanggal 25 Januari 2024) Jam tangan pintar lebih dari sekedar jam tangan; ini adalah perangkat multifungsi yang terhubung ke ponsel cerdas Anda, Selain kemampuannya untuk melakukan panggilan darurat dan memberikan pilihan hiburan seperti mendengarkan musik dan menonton video, jam tangan pintar juga berfungsi sebagai pelacak kebugaran yang mencatat langkah, jarak, dan kalori yang terbakar. Fitur lainnya antara lain memantau pola tidur, memberikan wawasan tentang kualitas tidur, dan memberikan solusi untuk meningkatkan kualitas tidur demi kesehatan yang optimal. Selain itu, beberapa jam tangan pintar juga dapat digunakan sebagai alat pembayaran, sehingga dengan mudah menggantikan penggunaan uang tunai. Fitur- fitur ini menjadikan jam tangan pintar lebih dari sekedar aksesoris, memungkinkan pengguna untuk terlibat dalam aspek kesehatan, keselamatan, dan gaya hidup modern. (<https://moxa.id/blog/teknologi/apa-itu-smartwatch-ini-manfaat-dan-fungsinya/> diambil pada tanggal 1 Februari 2024)

Penelitian tentang penggunaan jam tangan pintar berkemampuan AI dalam konteks kesehatan sangat penting di kota Surabaya, mengingat perkembangan teknologi dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, terutama pascapandemi Covid-19. Dengan populasi yang padat, jam tangan pintar dapat membantu warga memantau kondisi kesehatan mereka secara real-time, seperti detak jantung dan aktivitas fisik. Penelitian ini juga memberikan wawasan tentang adopsi teknologi dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan serta kepuasan pengguna, yang sangat berharga bagi pengembang dan pemasar dalam merancang produk yang sesuai dengan preferensi konsumen lokal. Selain itu, dengan mempertimbangkan

moderasi berdasarkan jenis kelamin dan usia, hasil penelitian ini dapat membantu dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif. Temuan ini juga memiliki implikasi bagi kebijakan kesehatan masyarakat, memberikan data yang berguna untuk merancang program kesehatan yang lebih relevan dan berbasis kebutuhan masyarakat Surabaya.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang smartwatch adalah Apple. Apple Inc. merupakan perusahaan teknologi multinasional yang berbasis di Cupertino, California. Mereka fokus pada desain, pengembangan, dan penjualan barang elektronik konsumen, perangkat lunak komputer, dan layanan daring. Produk perangkat keras termasuk iPhone, iPad, Mac, iPod, Apple Watch, Apple TV, dan HomePod. Apple juga menghasilkan sistem operasi seperti macOS dan iOS, serta layanan daring seperti iTunes Store, App Store, Apple Music, dan iCloud. Didirikan pada April 1976 oleh Steve Jobs, Steve Wozniak, dan Ronald Wayne, perusahaan ini awalnya dikenal sebagai Apple Computer, Inc.

Dalam konteks penggunaan Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya, hasil studi sebelumnya menunjukkan beberapa tren dan temuan yang relevan dengan topik ini. Pertama, banyak penelitian mengindikasikan bahwa jam tangan pintar, termasuk Apple Watch, berfungsi sebagai alat penting dalam pemantauan kesehatan, dengan fitur seperti deteksi detak jantung, pemantauan aktivitas, dan pelacakan kesehatan mental yang semakin diminati. Didalam jurnal utama menemukan bahwa pengguna yang aktif menggunakan fitur kesehatan pada jam tangan pintar melaporkan peningkatan signifikan dalam kesadaran kesehatan dan perilaku hidup sehat.

Selain itu, penelitian di jurnal utama menyoroti pentingnya kualitas produk dan kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna jam tangan pintar. Mereka menemukan bahwa pengguna cenderung lebih puas ketika mereka merasa mendapatkan dukungan layanan yang baik, yang juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap perangkat. Di Surabaya, ini dapat berarti bahwa penyedia layanan dan pemasar perlu fokus pada edukasi pengguna tentang fitur-fitur Apple Watch SE Gen 2 dan memberikan dukungan purna jual yang baik. Faktor kenyamanan dan kemudahan penggunaan juga menjadi tema penting dalam studi pada jurnal utama sebelumnya menunjukkan bahwa pengguna yang merasakan kemudahan dalam penggunaan antarmuka dan fitur perangkat memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Ini sejalan dengan temuan bahwa pengalaman pengguna dan kepercayaan berperan dalam meningkatkan kepuasan, yang menjadi kunci bagi pemasaran dan pengembangan produk di pasar Surabaya.

Akhirnya, faktor demografis seperti usia dan jenis kelamin telah terbukti memoderasi hubungan antara pengalaman pengguna dan kepuasan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa generasi yang lebih muda cenderung lebih terbuka terhadap teknologi baru dan lebih aktif dalam menggunakan fitur kesehatan, sementara kelompok yang lebih tua mungkin lebih memilih fitur yang sederhana dan mudah digunakan. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi strategi pemasaran Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya, di mana segmen pasar yang berbeda mungkin memiliki preferensi dan kebutuhan yang berbeda. Secara keseluruhan, studi-studi ini

menegaskan pentingnya memahami pengalaman pengguna dan bagaimana fitur-fitur perangkat dapat disesuaikan dengan kebutuhan lokal di Surabaya, sehingga dapat meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna terhadap Apple Watch SE Gen 2.

Penelitian yang berfokus pada Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya memiliki sejumlah perbedaan signifikan dibandingkan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Bangladesh. Dari segi konteks geografis dan demografis, penelitian sebelumnya dilakukan di Bangladesh, yang memiliki karakteristik budaya, ekonomi, dan tingkat adopsi teknologi yang berbeda. Sementara itu, penelitian sekarang berlokasi di Surabaya, sebuah kota besar di Indonesia dengan tingkat penetrasi teknologi yang lebih tinggi, serta menargetkan pengguna Apple Watch SE Gen 2. Pengguna perangkat ini cenderung berasal dari kalangan premium, sehingga memberikan perspektif baru mengenai hubungan antara status sosial-ekonomi dengan kepuasan pengguna teknologi kesehatan berbasis AI. Selain itu, jika penelitian sebelumnya menganalisis jam tangan pintar secara umum tanpa memfokuskan pada merek tertentu, penelitian saat ini secara khusus mengkaji Apple Watch SE Gen 2. Hal ini memungkinkan eksplorasi terhadap fitur-fitur spesifik seperti deteksi kesehatan berbasis AI, monitoring aktivitas fisik, dan pengukuran detak jantung, serta dampaknya terhadap pengalaman pengguna, kepercayaan, dan kepuasan.

Kerangka teori Stimulus-Organisme-Respon (S-O-R) tetap digunakan dalam penelitian ini, tetapi dengan pendekatan kontekstual yang lebih mendalam. Penelitian sebelumnya mengevaluasi variabel seperti kualitas produk, kualitas layanan, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan, serta moderasi usia dan jenis kelamin.

Namun, penelitian terbaru ini menambahkan variabel relevan seperti brand prestige dan persepsi teknologi AI untuk mencerminkan pengaruh merek premium terhadap perilaku pengguna. Selain itu, metode yang digunakan dalam penelitian ini mengembangkan analisis data dengan tidak hanya menggunakan SPSS dan PLS-SEM, tetapi juga potensi integrasi data sekunder, seperti ulasan pengguna di platform digital. Secara keseluruhan, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan studi sebelumnya dengan memberikan wawasan baru tentang bagaimana karakteristik lokal, persepsi merek, dan fitur teknologi memengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi kesehatan, khususnya di pasar Indonesia yang sedang berkembang.



Gambar 1. 1 Logo Apple

Sumber : <https://www.google.com> (diambil pada Tanggal 3 Februari 2024)

Apple memiliki pesaing beberapa aktif yang juga bergerak di bidang teknologi digital *smartwatch* yaitu Samsung, Huawei, Noise, Fire Bolt, Garmin, Amazfit, dan juga Boat yang dimana produk yang di tawarkan juga sama yaitu *smartwatch* . Oleh karena itu, persaingan *smartwatch* di Indonesia juga semakin sengit. Berikut adalah table persaingan Apple dengan merk lainnya.

Peringkat	Merek	Pangsa Pasar 2021	Pangsa Pasar 2022
1.	Apple	32,6 persen	34,1 persen
2.	Samsung	9,8 persen	9,8 persen
3.	Huawei	7,4 persen	6,7 persen
4.	Noise	-	5,6 persen
5.	Fire Boltt	-	5,5 persen
6.	Garmin	4,5 persen	4,0 persen
7.	Amazfit	4,9 persen	4,0 persen
8.	Boat	-	3,8 persen

Gambar 1. 2 Perbandingan pesaing Apple di tahun 2021-2022

Sumber : <https://www.google.com> (diambil pada Tanggal 3 Februari 2024)

Gambar 1.2 di atas juga menunjukkan adanya persaingan yang ketat antara beberapa perusahaan pemilik atau produsen jam tangan pintar di Indonesia. Apple menempati peringkat pertama dalam pangsa pasar.

Apple Watch SE Gen 2 saya pilih sebagai objek penelitian karena perangkat ini merupakan salah satu produk unggulan dari Apple yang mengintegrasikan teknologi kecerdasan buatan (AI) dengan fitur kesehatan canggih yang relevan untuk kebutuhan pengguna modern. Jam tangan pintar ini menawarkan fitur-fitur seperti deteksi detak jantung, pelacakan aktivitas fisik, notifikasi kesehatan, dan integrasi aplikasi kesehatan berbasis AI, yang telah dirancang untuk membantu pengguna memantau dan mengelola kesehatan mereka secara real-time. Selain itu, Apple Watch SE Gen 2 menargetkan segmen pasar yang luas dengan menawarkan harga yang lebih terjangkau dibandingkan seri premium Apple Watch, sehingga memiliki daya tarik bagi pengguna dari berbagai kelompok sosial ekonomi, termasuk pasar yang sedang berkembang seperti Surabaya. Pemilihan produk ini juga mempertimbangkan reputasi merek Apple yang memiliki tingkat kepercayaan konsumen tinggi, yang memungkinkan eksplorasi mendalam

tentang pengaruh brand prestige terhadap pengalaman, kepercayaan, dan kepuasan pengguna. Dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan, terutama setelah pandemi COVID-19, Apple Watch SE Gen 2 menjadi pilihan yang tepat untuk menganalisis hubungan antara teknologi kesehatan berbasis AI, perilaku pengguna, dan kepuasan dalam konteks pasar Indonesia.

Penelitian mengenai "Analisis Pengaruh *Product Quality*, *Service Quality*, *Perceived Convenience*, *Perceived Ease Of Use* terhadap *User Experience* dan *Trust* untuk menghasilkan *User Satisfaction* pada Penggunaan Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya" ini sangat penting, terutama dengan meningkatnya persaingan di pasar smartwatch yang semakin kompetitif. Produk-produk dari merek lain seperti Samsung, Garmin, Fitbit, dan merek lokal menawarkan berbagai fitur inovatif yang bersaing secara langsung dengan Apple Watch SE Gen 2. Dengan memahami bagaimana kualitas produk, kualitas layanan, kenyamanan yang dirasakan, dan kemudahan penggunaan memengaruhi pengalaman pengguna dan kepercayaan terhadap Apple Watch SE Gen 2, penelitian ini dapat memberikan wawasan strategis bagi Apple dalam mempertahankan daya saing mereka di pasar Surabaya. Selain itu, hasil penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi keunggulan kompetitif Apple Watch SE Gen 2 sekaligus menemukan area yang perlu ditingkatkan untuk menghadapi persaingan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Menurut Tjiptono (2020), kepuasan pengguna/kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan persepsinya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Oleh karena itu, kepuasan

konsumen pada umumnya menjadi tolak ukur yang tinggi terhadap berbagai kebutuhan pemasaran dan tujuan bisnis. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna/pelanggan. Yang pertama adalah kualitas produk, Menurut Kotler dan Keller (2017: 121), kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk daya tahan, keandalan, keakuratan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan karakteristik berharga lainnya. Apple membuktikan hal ini dengan menyediakan fungsionalitas, daya tahan, dan nilai yang unggul kepada pengguna. Berikut saya tampilkan gambar dari fitur-fitur yang disediakan oleh Apple.



Gambar 1.3 Kegunaan atau Fungsi Apple Watch
Sumber : <https://www.google.com> (diambil pada Tanggal 3 Februari 2024)

Faktor yang berpengaruh berikutnya adalah *Service Quality*. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) juga mencakup dimensi kualitas layanan. Dalam konteks *AI-enabled service quality*, kualitas layanan yang baik terkait dengan kemampuan AI untuk memberikan pelayanan yang responsif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini mencakup konsep bahwa layanan AI harus memenuhi harapan pelanggan. Apple Watch menggunakan teknologi AI untuk

meningkatkan responsivitas, efisiensi, dan kecukupan layanan, sesuai dengan dimensi kualitas layanan. Fitur Siri pada Apple Watch menggunakan kecerdasan buatan untuk memberikan responsifitas tinggi terhadap perintah suara pengguna, meningkatkan efisiensi interaksi, dan memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berikut saya tampilkan gambar dari fitur siri pada Apple Watch.



Gambar 1. 4 Fitur Siri yang terdapat pada Apple Watch
Sumber : <https://www.google.com> (diambil pada Tanggal 5 Februari 2024)

Faktor yang berpengaruh berikutnya adalah *Perceived Convenience*, Menurut Davis (1989) dalam Technology Acceptance Model (TAM) mencakup persepsi kemudahan penggunaan sebagai elemen penting dalam menerima teknologi. Dalam hal ini, persepsi kemudahan penggunaan AI (kemudahan dalam berinteraksi atau menggunakan layanan AI) akan memengaruhi tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna. Penggunaan teknologi deteksi gerakan dan sensor pada Apple Watch memastikan kenyamanan pengguna dalam memonitor aktivitas fisik mereka tanpa perlu mengakses antarmuka yang rumit, meningkatkan persepsi kenyamanan pengguna. Berikut saya tampilkan gambar monitor aktivitas fisik pada Apple Watch.



Gambar 1. 5 Teknologi Deteksi Gerakan dan Sensor pada Apple Watch
Sumber : <https://www.google.com> (diambil pada Tanggal 5 Februari 2024)

Faktor yang berpengaruh berikutnya adalah *Perceived Ease of Use*, Menurut Davis (1989) menyatakan bahwa semakin mudah seseorang dapat menggunakan teknologi atau layanan (termasuk AI), semakin besar kemungkinan mereka menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Dan menjelaskan bagaimana persepsi kemudahan penggunaan memengaruhi perilaku pengguna. Antarmuka yang intuitif dan navigasi yang mudah digunakan pada Apple Watch membuat pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai fitur dan aplikasi tanpa hambatan, meningkatkan pengalaman pengguna. Berikut saya tampilkan fitur navigator pada Apple Watch.



Gambar 1. 6 Sistem Navigator pada Apple Watch
Sumber : <https://www.google.com> (diambil pada Tanggal 5 Februari 2024)

Faktor yang berpengaruh berikutnya adalah *User Experience*, Menurut Himawan & F (2020), *user experience* dimaknai sebagai *User experienced* dalam bahasa berarti “pengalaman pengguna” yaitu pengalaman yang diberikan software atau website kepada pengguna agar interaksi yang dilakukan menyenangkan dan menarik. Fitur Heart Rate Monitor dan Fitness Tracking pada Apple Watch memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan dalam memantau dan meningkatkan kesehatan mereka secara interaktif. Berikut saya tampilkan fitur-fitur fitness tracking pada Apple Watch.



Gambar 1. 7 Fitur Heart Rate Monitor dan Fitness Tracking pada Apple Watch Sumber : <https://www.google.com> (diambil pada Tanggal 5 Februari 2024)

Faktor yang berpengaruh berikutnya adalah *Trust* dalam teknologi AI dapat merujuk pada Model Kepercayaan Teknologi (*Technology Trust Model*) yang dikembangkan oleh McKnight, Choudhury, dan Kacmar (2002). Kepercayaan pengguna terhadap teknologi AI adalah faktor penting dalam menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Apple Watch telah membangun kepercayaan pengguna dengan keamanan data dan privasi yang ketat, serta kualitas pembacaan sensor yang akurat, memberikan keyakinan pada pengguna terhadap data yang

dihasilkan oleh perangkat tersebut. Berikut saya tampilkan system keamanan yang dimiliki oleh Apple Watch.



Gambar 1. 8 Privacy Apple Watch dalam Sistem Wrong Password
Sumber : <https://www.google.com> (diambil pada Tanggal 5 Februari 2024)

Salah satu yang pendekatan yang dapat di ambil adalah melakukan survey yang focus pada penilaian konsumen untuk mengukur aspek-aspek tertentu, menentukan tingkat kepuasan atau tidak kepuasan mereka. Tujuan utamanya adalah untuk dapat mengukur dampak aspek-aspek tersebut terhadap User Satisfaction kepada pengguna Apple Watch di Surabaya.

Berdasarkan deskripsi tersebut, penulis tertarik untuk mengeksplorasi penelitian yang berfokus pada "**Analisis Pengaruh *Product Quality, Service Quality, Perceived Convenience, Perceived Ease Of Use Terhadap User Experience dan Trust* untuk menghasilkan *User Satisfaction* pada Penggunaan Apple Watch di Surabaya**". Penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan se jauh mana aspek-aspek tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna, khususnya dalam konteks penggunaan *smartwatch* Apple Watch di Surabaya.

1.2 Batasan Masalah

Setiap penelitian memerlukan batasan yang jelas mengenai masalah yang dibahas agar pembahasan masalah tidak terlalu luas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengenai tentang *Product Quality, Technology-Based on Service Quality, Perceived Convenience, Perceived Ease of Use* terhadap *User Experience dan Trust* untuk menghasilkan *User Satisfaction* pada penggunaan Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya.
2. Pengujian ini di teliti menggunakan kuisisioner yang di bagikan.
3. Adapun karakteristik responden yang ditetapkan adalah:
 1. Pria dan wanita
 2. Berusia 18-60 tahun
 3. Bertempat tinggal di Surabaya
 4. Telah menggunakan Apple Watch SE Gen 2 paling tidak 1 bulan

Oleh karena itu di perlukan suatu penelitian agar dapat kita ketahui apa saja yang di inginkan pengguna dan harapan apa yang mereka harapkan dari Apple Watch SE Gen 2, agar supaya mereka tetap puas menggunakan Apple Watch SE Gen 2 Untuk itu, di lakukan sebuah penelitian mengenai tentang *Product Quality, Technology-Based on Service Quality, Perceived Convenience, Perceived Ease of Use* terhadap *User Experience dan Trust* untuk menghasilkan *User Satisfaction* pada penggunaan Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka penulis menggunakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Product Quality* berpengaruh terhadap *User Experience* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?
2. Apakah *Product Quality* berpengaruh terhadap *Trust* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?
3. Apakah *Technology based Service Quality* berpengaruh terhadap *User Experience* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?
4. Apakah *Technology based Service Quality* berpengaruh terhadap *Trust* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?
5. Apakah *Perceived Convenience* berpengaruh terhadap *User Experience* pengguna Apple Watch di Surabaya ?
6. Apakah *Perceived Convenience* berpengaruh terhadap *Trust* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?
7. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *User Experience* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?
8. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Trust* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?
9. Apakah *User Experience* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?

10. Apakah *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas Tujuan Spesifik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meneliti dan menganalisa *Product Quality* berpengaruh terhadap *User Experience* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya
2. Untuk meneliti dan menganalisa *Product Quality* berpengaruh terhadap *Trust* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya
3. Untuk meneliti dan menganalisa *Technology based Service Quality* berpengaruh terhadap *User Experience* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya
4. Untuk meneliti dan menganalisa *Technology based Service Quality* berpengaruh terhadap *Trust* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya
5. Untuk meneliti dan menganalisa *Perceived Convenience* berpengaruh terhadap *User Experience* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?
6. Untuk meneliti dan menganalisa *Perceived Convenience* berpengaruh terhadap *Trust* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?
7. Untuk meneliti dan menganalisa *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *User Experience* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?
8. Untuk meneliti dan menganalisa *Perceive Ease of Use* berpengaruh terhadap *Trust* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?

9. Untuk meneliti dan menganalisa *User Experience* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?
10. Untuk meneliti dan menganalisa *Trust* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya ?

1.5 Manfaat Penulisan

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diambil dalam penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi di Perpustakaan Universitas Pelita Harapan Surabaya yang nantinya dapat berguna bagi penulis selanjutnya.

2. Manfaat Bagi Penulis

- a. Agar dapat menunjang bahan kajian dengan membandingkan teori dengan kejadian yang ada di lapangan.
- b. Sebagai syarat kelulusan Sarjana Satu (S1) di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Memberikan sumbangan berupa masukan dari hasil penelitian ini kepada pihak manajemen Traveloka agar dapat meningkatkan *User Satisfaction* pengguna Apple Watch SE Gen 2 di Surabaya.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pembahasan penelitian ini, maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan yang berisikan secara singkat latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Berisi landasan teori yang me nunjang dan mempunyai hubungan dengan permasalahan yang diangkat oleh pe neliti dalam penelitian i ni. Adapun teori-teori yang akan dibahas adalah defi ini atau pe nje lasan *Product Quality, Technology based Service Quality, Perceived Convenience, Perceived Ease Of Use Terhadap User Experience, Trust dan User Satisfaction*. Dalam bab ini juga membahas penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data, defini si operasional dan pengukuran variable, serta metode analisis data.

BAB IV: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berisi hasil penelitian dalam bentuk table dan gambar, serta penjelasan detail tentang hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan mengenai hasil-hasil pengolahan data. Pembahasan bersifat komprehensif dan mampu menjelaskan permasalahan penelitian.

BAB V : KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Berisi tentang konklusi dari hasil pembahasan dan implikasinya serta rekomendasi yang dipandang perlu untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang ada.

