

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
Bab 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Pendukung.....	9
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	9
2. Definisi <i>Perceived Ease of Use</i>	10
3. Definisi <i>Perceived Usefulness</i>	13
4. Definisi <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.2 Kerangka Teori dan Hipotesis.....	20
2.2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2.2 Kerangka Teori	34
2.2.3 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	38

3.1.1	Waktu.....	38
3.1.2	Tempat Penelitian	38
3.2	Desain Penelitian	38
3.2.1	Metode Penelitian	38
3.2.2	Kontelasi Pengaruh Variabel antar Variabel.....	38
3.3	Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1	Populasi.....	39
3.3.2	Sampel.....	39
3.4	Pengembangan Instrumen.....	40
3.4.1	<i>Perceived Ease of Use</i> (Kemudahan dalam Penggunaan)	40
3.4.2	<i>Perceived Usefulness</i> (Manfaat yang Dirasakan)	42
3.4.3	Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)	44
3.4.4	Skala Pengukuran.....	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6	Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1	Analisis Deskriptif	47
3.6.2	Uji Instrumen	47
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.4	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	50
3.6.5	Uji Hipotesis	50
3.6.6	Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	50
3.6.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Deskripsi Data.....	52
4.1.1	Profil Responden.....	52
4.1.2	Profil Data.....	55
4.2	Teknik Analisis Data.....	63
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	63
4.2.2	Analisis Regresi Linear Sederhana	66
4.2.3	Uji Hipotesis	68
4.2.4	Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	69
4.2.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.3	Pembahasan.....	72

4.3.1	Pengaruh Perceived Ease of Use Terhadap Customer Satisfaction	72
4.3.2	Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Customer Satisfaction	74
BAB V PENUTUP		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Implikasi	78
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	79
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		136



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia.....	3
Gambar 1. 2 Alasan Pengguna Menggunakan DANA.....	6
Gambar 1. 3 Kendala Pengguna Saat Menggunakan DANA	6
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM).....	9
Gambar 2. 2 Model Penelitian	37
Gambar 3. 1 Kontelasi Hubungan Antar Variabel.....	39
Gambar 4. 1 Pengujian Normalitas P-P Plot.....	64



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbedaan Jurnal	25
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	41
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	42
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	44
Tabel 3. 4 Skala <i>Likert</i>	46
Tabel 3. 5 Koefisien Korelasi <i>Pearson</i> dan Tingkat Hubungan	51
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4. 2 Usia Responden	53
Tabel 4. 3 Domisili Responden	53
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden	54
Tabel 4. 5 Status Pekerjaan	54
Tabel 4. 6 Status Pernikahan	55
Tabel 4. 7 Deskripsi Data <i>Perceived Ease of Use</i>	56
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen <i>Perceived Ease of Use</i>	56
Tabel 4. 9 Deskripsi Data <i>Perceived Usefulness</i>	59
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen <i>Perceived Usefulness</i>	59
Tabel 4. 11 Deskripsi Data <i>Customer Satisfaction</i>	61
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	62
Tabel 4. 13 Uji Normalitas	63
Tabel 4. 14 Uji Linieritas X1 Terhadap Y	65
Tabel 4. 15 Uji Linieritas X2 Terhadap Y	65
Tabel 4. 16 Uji Regresi Linear Sederhana X1 Terhadap Y	66
Tabel 4. 17 Uji Regresi Linear Sederhana X2 Terhadap Y	67
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis X1 Terhadap Y	68
Tabel 4. 19 Uji Hipotesis X2 Terhadap Y	69
Tabel 4. 20 Analisis Koefisien <i>Pearson</i> X1 Terhadap Y	69
Tabel 4. 21 Analisis Koefisien <i>Pearson</i> X2 Terhadap Y	70
Tabel 4. 22 Koefisien Determinasi X1 Terhadap Y	71
Tabel 4. 23 Koefisien Determinasi X2 Terhadap Y	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Kartu Konsultasi Skripsi	86
Lampiran 2 Kuesioner Awal Penelitian	87
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian (Final)	89
Lampiran 4 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen <i>Perceived Ease of Use</i> (X1)	94
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Data Uji Coba Instrumen <i>Perceived Ease of Use</i> (X1)	95
Lampiran 6 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen <i>Perceived Usefulness</i> (X2) .	97
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Data Uji Coba Instrumen <i>Perceived Usefulness</i> (X2)	98
Lampiran 8 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	100
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Data Uji Coba Instrumen <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	101
Lampiran 10 Tabulasi Data Uji Final <i>Perceived Ease of Use</i> (X1).....	103
Lampiran 11 Tabulasi Data Uji Final <i>Perceived Usefulness</i> (X2).....	108
Lampiran 12 Tabulasi Data Uji Final <i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	113
Lampiran 13 Profil Responden	116
Lampiran 14 Distribusi Jawaban Instrumen	124
Lampiran 15 Uji Normalitas SPSS	129
Lampiran 16 Uji Linearitas SPSS	130
Lampiran 17 Perhitungan Regresi Linear Sederhana.....	131
Lampiran 18 Uji Hipotesis (Uji t)	132
Lampiran 19 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	133
Lampiran 20 Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)	134
Lampiran 21 Tabel t	135