

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	21
1.3. Tujuan Penelitian	22
1.4. Manfaat Penelitian	23
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	23
2.1. Teori Pendukung	23
2.1.1. <i>Self Service Technology</i> (SST)	23
2.2. Kerangka Teori.....	78
2.3. Hipotesis.....	79

BAB III METODE PENELITIAN	90
3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian	90
3.1.1. Waktu Penelitian.....	90
3.1.2. Tempat Penelitian	90
3.2. Populasi dan Sampel	90
3.2.1. Populasi.....	90
3.2.2. Sampel	91
3.3. Pengembangan Instrumen	92
3.4. Teknik Pengumpulan Data	104
3.4.1. Observasi	105
3.4.2. Kuesioner	105
3.4.3. Dokumentasi	106
3.5. Teknik Analisis Data.....	106
3.5.1. <i>Outer Model</i>	108
3.5.2. <i>Inner Model</i>	109
3.5.3. Uji Hipotesis	110
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	114
4.1. Deskripsi Data	114
4.1.1. Profil Responden.....	114
4.2. Profil Data	118
4.2.1. <i>User Interface</i>	118
4.2.2. <i>Perceived Ease of Use</i>	122
4.2.3. <i>Service Speed</i>	126
4.2.4. <i>Transaction Security</i>	130
4.2.5. <i>Personalization</i>	135

4.2.6. <i>Customer Satisfaction</i>	140
4.3. Hasil	144
4.3.1. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	144
4.3.2. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	157
4.3.3. Uji Hipotesis	162
4.4. Pembahasan.....	175
BAB V PENUTUP	188
5.1. Kesimpulan	188
5.2. Implikasi.....	189
5.2.1. Implikasi Teoritis.....	190
5.2.2. Implikasi Praktis	192
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	196
DAFTAR PUSTAKA	199
LAMPIRAN.....	231