

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kebaruan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Latar Belakang Teori.....	15
1. Teori Niat Penggunaan Berkelanjutan (<i>Continuance Usage Intention</i>) ..	15
2. Teori Kepercayaan Pengguna (<i>Trust</i>)	18

3. Teori Kepuasan Pengguna (<i>Satisfaction</i>)	22
B. Kerangka Teori dan Hipotesis	29
1. Kerangka Teori	29
a. Pengaruh Kepercayaan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan	29
b. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan	31
2. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
1. Waktu Penelitian	34
2. Tempat Penelitian	34
B. Pendekatan Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel	36
D. Penyusunan Instrumen	37
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisis Data	41
1. Analisis Deskriptif	42
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
a. Uji Validitas	42
b. Uji Reliabilitas	43

3. Uji Persyaratan Analisis	45
a. Uji Normalitas	45
b. Uji Linieritas Regresi	46
4. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	46
5. Uji Hipotesis	47
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	47
6. Analisis Korelasi Pearson	48
7. Perhitungan Koefisien Determinasi	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskripsi Data	49
1. Profil Responden	49
2. Profil Data.....	57
a. Data Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	57
b. Data Kepercayaan Pengguna	60
c. Data Kepuasan Pengguna	64
B. Pengujian Hipotesis.....	67
1. Pengujian Persyaratan Analisis	67
a. Uji Normalitas	67
b. Uji Linieritas.....	68
2. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	70
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	72
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	72
4. Pengujian Analisis Korelasi Pearson	73

5. Pengujian Koefisien Determinasi	74
C. Pembahasan.....	76
1. Kepercayaan Pengguna dengan Niat Penggunaan Berkelanjutan	76
2. Kepuasan Pengguna dengan Niat Penggunaan Berkelanjutan	78
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Implikasi.....	81
C. Keterbatasan Penelitian	83
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	180

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Daftar Dompot Digital Terbesar di Indonesia Berdasarkan Pengguna Aktif Bulanan	4
Gambar 1. 2 Diagram Kendala yang Dihadapi Responden ketika Menggunakan Dompot Digital OVO	6
Gambar 2. 1 Kondisi Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	24
Gambar 2. 2 Perilaku Purnabeli	26
Gambar 2. 3 Model Penelitian	33
Gambar 4. 1 Grafik Domisili Responden.....	50
Gambar 4. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	51
Gambar 4. 3 Grafik Usia Responden	53
Gambar 4. 4 Grafik Tingkat Pendidikan Responden	54
Gambar 4. 5 Grafik Status Pekerjaan Responden	55
Gambar 4. 6 Grafik Pendapatan per Bulan Responden.....	56
Gambar 4. 7 Grafik Histogram Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	59
Gambar 4. 8 Grafik Histogram Kepercayaan Pengguna	62
Gambar 4. 9 Grafik Histogram Kepuasan Pengguna	66
Gambar 4. 10 Grafik Hubungan antara Kepercayaan Pengguna dan Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 2,701 + 0,257 X_1 + 0,411 X_2$	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	38
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Kepercayaan Pengguna.....	38
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pengguna	40
Tabel 3. 4 Skala Penilaian Instrumen.....	41
Tabel 4. 1 Profil Domisili Responden.....	50
Tabel 4. 2 Profil Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4. 3 Profil Usia Responden	52
Tabel 4. 4 Profil Tingkat Pendidikan Responden	54
Tabel 4. 5 Profil Status Pekerjaan Responden	55
Tabel 4. 6 Profil Pendapatan per Bulan Responden.....	56
Tabel 4. 7 Statisika Deskriptif Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	58
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Niat Penggunaan Berkelanjutan	58
Tabel 4. 9 Rata-rata Hitung Skor Indikator Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	60
Tabel 4. 10 Statisika Deskriptif Kepercayaan Pengguna	61
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Kepercayaan Pengguna	61
Tabel 4. 12 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan Pengguna.....	63
Tabel 4. 13 Statistika Deskriptif Kepuasan Pengguna	65
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna.....	65
Tabel 4. 15 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pengguna	67
Tabel 4. 16 Uji Normalitas.....	68

Tabel 4. 17 Uji Linieritas Variabel X_1 terhadap Y.....	69
Tabel 4. 18 Uji Linieritas Variabel X_2 terhadap Y.....	69
Tabel 4. 19 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4. 20 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	72
Tabel 4. 21 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel Kepercayaan Pengguna dengan Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	73
Tabel 4. 22 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel Kepuasan Pengguna dengan Niat Penggunaan Berkelanjutan	74
Tabel 4. 23 Uji Koefisien Determinasi Kepercayaan Pengguna (X_1) terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan	75
Tabel 4. 24 Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Pengguna (X_2) terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi	90
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi	91
Lampiran 3 Survei Awal Penelitian	92
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan).....	94
Lampiran 5 Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	98
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	99
Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	100
Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	101
Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna)	102
Lampiran 10 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna).....	106
Lampiran 11 Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna).....	107

Lampiran 12 Data Perhitungan Validitas Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna)	108
Lampiran 13 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna)	109
Lampiran 14 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₂ (Kepuasan Pengguna)	110
Lampiran 15 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₂ (Kepuasan Pengguna).....	113
Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₂ (Kepuasan Pengguna)	114
Lampiran 17 Data Perhitungan Validitas Variabel X ₂ (Kepuasan Pengguna)....	115
Lampiran 18 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₂ (Kepuasan Pengguna)	116
Lampiran 19 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	117
Lampiran 20 Data Mentah Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	121
Lampiran 21 Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	127
Lampiran 22 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan).....	128
Lampiran 23 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	129
Lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna).....	130

Lampiran 25 Data Mentah Variabel X_1 (Kepercayaan Pengguna)	134
Lampiran 26 Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X_1 (Kepercayaan Pengguna)	139
Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X_1 (Kepercayaan Pengguna).....	140
Lampiran 28 Skor Indikator Dominan Variabel X_1 (Kepercayaan Pengguna)...	141
Lampiran 29 Kuesioner Final Penelitian Variabel X_2 (Kepuasan Pengguna)	142
Lampiran 30 Data Mentah Variabel X_2 (Kepuasan Pengguna)	145
Lampiran 31 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X_2 (Kepuasan Pengguna)	150
Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X_2 (Kepuasan Pengguna)	151
Lampiran 33 Skor Indikator Dominan Variabel X_2 (Kepuasan Pengguna).....	152
Lampiran 34 Data Mentah Variabel X_1 (Kepercayaan Pengguna) dan X_2 (Kepuasan Pengguna) dengan Y (Keputusan Pembelian).....	153
Lampiran 35 Perhitungan Uji Normalitas	158
Lampiran 36 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi X_1 dengan Y	159
Lampiran 37 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$...	160
Lampiran 38 Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X_1 dengan Y	161
Lampiran 39 Perhitungan Korelasi Pearson X_1 dengan Y	162
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Determinasi X_1 dengan Y	163

Lampiran 41 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X_2 dengan Y	164
Lampiran 42 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$...	165
Lampiran 43 Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X_2 dengan Y	166
Lampiran 44 Perhitungan Korelasi Pearson X_2 dengan Y	167
Lampiran 45 Perhitungan Koefisien Determinasi X_2 dengan Y	168
Lampiran 46 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2$	169
Lampiran 47 Perhitungan Uji Signifikansi Simultan (Uji t) X_1 dan X_2 dengan Y	170
Lampiran 48 Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari Pearson	171
Lampiran 49 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t	172
Lampiran 50 Daftar Nama Responden Uji Coba	173
Lampiran 51 Daftar Nama Responden Survei Final	174
Lampiran 52 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	179