

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Aplikasi MyTelkomsel.....	1
1.1.2 Aplikasi MyIM3.....	3
1.1.3 Aplikasi BimaTRI.....	4
1.1.4 Aplikasi MyXL	6
1.2 Latar Belakang.....	8
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Pertanyaan Penelitian	17
1.5 Tujuan Penelitian	18
1.6 Manfaat Penelitian	19
1.6.1 Aspek Teoritis	19
1.6.2 Aspek Praktis	19
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	19
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	23
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	23
2.1.1 Teknologi <i>Mobile</i>	23
2.1.2 Perangkat <i>Mobile</i>	23

2.1.3 Aplikasi <i>Mobile</i>	24
2.1.4 Teori Perilaku Konsumen	24
2.1.5 Teori Adopsi Teknologi	25
2.1.6 UTAUT dan UTAUT 2.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.4 Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Karakteristik Penelitian	47
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	48
3.2.1 Operasional Variabel.....	48
3.2.2 Skala Pengukuran	55
3.3 Tahapan Penelitian	55
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel	56
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	57
3.5 Pengumpulan Data.....	59
3.5.1 Sumber Data.....	60
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6 Validitas dan Reliabilitas.....	62
3.6.1 Uji Validitas	62
3.6.2 Uji Reliabilitas	65
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	66
3.7.1 Teknik Analisis Data.....	66
3.7.1.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	69
3.7.1.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	70
3.7.2 Pengujian Hipotesis.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	79
4.1 Karakteristik Responden	79
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi <i>Self-Service</i> Operator Seluler yang Digunakan	81
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	82
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
4.2 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	84
4.2.1 Analisis Deskriptif Verifikatif	84
4.2.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	99
4.2.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	106
4.2.4 Pengaruh Keterlibatan Variabel Moderator	109
4.2.4.1 Variabel Moderator Usia (<i>Age</i>)	111
4.2.4.2 Variabel Moderator Jenis Kelamin (<i>Gender</i>)	113
4.2.5 Hasil Pengujian Masing-Masing Aplikasi <i>Self-Service</i> Operator Seluler	115
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	118
4.3.1 Pembahasan Variabel yang Memengaruhi Perilaku Penggunaan Aplikasi <i>Self-Service</i> Operator Seluler	119
4.3.2 Pembahasan Pengaruh Keterlibatan Variabel Moderator terhadap Perilaku Penggunaan Aplikasi <i>Self-Service</i> Operator Seluler	130
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	133
5.1 Kesimpulan.....	133
5.2 Saran	134
5.2.1 Saran bagi Perusahaan	134
5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	136
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian	147
LAMPIRAN 2 Tabulasi Kuesioner Penelitian	151
LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	165
LAMPIRAN 4 <i>Output PLS Algorithm dan Bootstrapping SmartPLS</i>	173