

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	15
1.5 Tujuan Penelitian.....	16
1.6 Manfaat Penelitian	17
1.6.1 Aspek Teoritis	17
1.6.2 Aspek praktis.....	17
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	17
1.8 Sistematika Penulisan	18
BAB II.....	19
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	19
2.1 Manajemen Operasi	19

2.2	10 Keputusan Manajemen.....	20
2.3	Logistik	22
2.4	Jasa Pengiriman	24
2.5	<i>Social Media</i>	24
2.6	TAM.....	25
2.6.1	<i>Perceived Ease of Use (EU)</i>	26
2.6.2	<i>Perceived Playfulness (PP)</i>	26
2.6.3	<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	26
2.6.4	<i>Intention to Use (IU)</i>	27
2.6.5	<i>Actual Use (AU)</i>	27
2.7	Penelitian Terdahulu	28
2.8	Kerangka Pemikiran	36
2.9	Hipotesis Penelitian	37
BAB III.....		38
METODE PENELITIAN		38
3.1	Karakteristik Penelitian.....	38
3.2	Alat Pengumpulan Data	39
3.2.1	Variabel Operasional	39
3.2.2	Skala Penelitian	46
3.3	Tahapan Penelitian.....	47
3.4	Populasi dan Sampel.....	49
3.4.1	Populasi.....	49
3.4.2	Sampel.....	50
3.4.3	Teknik Pengambilan Sample.....	51
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	51

3.6	Validitas dan Reliabilitas	53
3.6.1	Validitas	53
3.6.2	Reliabilitas.....	57
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	59
3.7.1	Analisa Deskriptif.....	59
3.7.2	Smart PLS	61
3.7.3	Uji Asumsi Dasar Analisis Jalur.....	62
3.7.4	Pengujian Hipotesis	63
BAB IV	66
4.1	Hasil Penelitian.....	66
4.1.1	Karakteristik Responden.....	66
4.1.2	Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian	68
4.1.3	Deskripsi Data Penelitian.....	72
4.1.4	Smart PLS	80
4.1.5	Evaluasi Inner Model.....	87
4.1.6	Uji Hipotesis.....	91
BAB V	92
KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN I	97
LAMPIRAN II	105