

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1.    Sejarah Singkat Perusahaan .....	1
1.1.2.    Profil Perusahaan .....	2
1.1.3.    Produk dan Layanan (Indihome).....	3
1.2.    Latar Belakang Penelitian .....	4
1.3.    Perumusan Masalah.....	15
1.4.    Tujuan Penelitian.....	17
1.5.    Manfaat Penelitian.....	17
1.6.    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>20</b>
2.1.    Teori dan Penelitian Terdahulu .....	20
2.1.1.    Pemasaran .....	20
2.1.2.    Manajemen Pemasaran .....	20
2.1.3.    Dorongan Pemasaran .....	21
2.1.4.    Jasa.....	22

2.1.5.	Perilaku Konsumen.....	22
2.1.6.	Teori Adopsi Teknologi.....	23
2.1.7.	Penelitian Terdahulu .....	30
2.2.	Kerangka Pemikiran .....	57
2.3.	Hipotesis Penelitian .....	61
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>66</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	66
3.2.	Operasionalisasi Variabel.....	67
3.2.1.	Skala Pengukuran.....	74
3.3.	Tahapan Penelitian .....	75
3.4.	Populasi dan Sampel .....	76
3.4.1.	Populasi.....	76
3.4.2.	Sampel .....	77
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	79
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	80
3.7.	Teknik Analisis Data .....	83
3.7.1.	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	84
3.7.2.	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	84
3.7.3.	Tahapan Pengolahan Data PLS-SEM .....	85
3.7.4.	Analisis Deskriptif .....	88
3.7.5.	Uji Kecocokan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	90
3.8.	Pengujian Hipotesis .....	90
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>96</b>
4.1.	Karakteristik Responden .....	96
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	96

4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	97
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	98
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	100
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	101
4.1.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	102
4.2.	Hasil Penelitian.....	104
4.2.1.	Hasil Penelitian Analisis Deskriptif.....	104
4.2.2.	Hasil Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	120
4.2.2.1.	<i>Convergent Validity</i> .....	121
4.2.2.2.	<i>Discriminant Validity</i> .....	124
4.2.2.3.	<i>Reliability Test</i> .....	127
4.2.3.	Hasil Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	128
4.2.4.	Hasil Pengujian Variabel Moderator .....	132
4.2.4.1.	Pengaruh Variabel Moderator <i>Age</i> (Usia).....	133
4.2.4.2.	Pengaruh Variabel Moderator <i>Gender</i> (Jenis Kelamin).....	136
4.2.4.3.	Pengaruh Variabel Moderator <i>Income</i> (Pendapatan) .....	139
4.2.5.	Uji Kecocokan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	140
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	141
4.3.1.	Hasil Diskusi Analisis Deskriptif dan Variabel Moderator.....	144
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>157</b>
5.1.	Kesimpulan.....	157
5.2.	Saran .....	159
5.2.1.	Saran Bagi Perusahaan .....	159
5.2.2.	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	164
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>165</b>