

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan Telkom Indonesia	1
1.1.2 MyTenS	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.5.1 Aspek Teoritis	14
1.5.2 Aspek Praktisi	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Manajemen Strategi.....	16
2.2 Perilaku Konsumen	16
2.3 Teori Adopsi.....	18
2.3.1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	24
2.5 Kerangka Penelitian.....	42
2.6 Hipotesis Penelitian.....	47
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Karakteristik Penelitian	50

3.2	Operasional Variabel	51
3.3	Tahapan Penelitian	55
3.4	Populasi dan Sampel.....	57
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	58
3.6	Uji Validitas.....	59
3.7	Uji Reliabilitas.....	62
3.8	Teknik Analisis Data	63
3.8.1	Analisis Deskriptif	63
3.8.2	Analisis Pengujian Statistik.....	64
3.9	Pengujian Hipotesis	65
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		68
4.1	Karakteristik Responden	68
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Lokasi Kerja	68
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	69
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	70
4.2	Analisis Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian	70
4.2.1	Analisis Deskriptif <i>Performance Expectancy</i> (PE).....	72
4.2.2	Analisis Deskriptif <i>Effort Expectancy</i> (EE).....	73
4.2.3	Analisis Deskriptif <i>Social Influence</i> (SI)	73
4.2.4	Analisis Deskriptif <i>Facilitating Conditions</i> (FC)	74
4.2.5	Analisis Deskriptif <i>Hedonic Motivation</i> (HM).....	75
4.2.6	Analisis Deskriptif <i>Habit</i> (H)	76
4.2.7	Analisis Deskriptif <i>Personal Innovativeness</i> (PI)	77
4.2.8	Analisis Deskriptif <i>Behavioral Intention</i> (BI).....	78
4.2.9	Analisis Deskriptif <i>Use Behavior</i> (UB)	79
4.3	Analisis Data Statistika.....	80
4.4	Pengukuran Model (Outer Model)	81
4.4.1	Uji Validitas Konvergen	81
4.4.2	Uji Validitas Diskriminan	85
4.4.3	Uji Reliabilitas	87
4.5	Pengukuran Model (Inner Model).....	88
4.5.1	Analisis R-square (R^2).....	89

4.5.2	Analisis Q-square (Q^2)	89
4.5.3	Uji <i>Path Coefficients</i> dan Hipotesis	90
4.5.4	Uji Signifikansi Berdasarkan Multi-Group Analysis.....	92
4.6	Hasil Pembahasan.....	97
4.6.1	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> 97	
4.6.2	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	98
4.6.3	Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	99
4.6.4	Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .100	
4.6.5	Pengaruh <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	101
4.6.6	Pengaruh <i>Habbit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	102
4.6.7	Pengaruh <i>Personal Innovativeness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> 103	
4.6.8	Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	104
BAB 5 KESIMPULAN & SARAN		106
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Saran.....	108
5.2.1	Saran bagi Perusahaan.....	108
5.2.2	Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	109
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN		114