

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan dan Manfaat .....	7
I.4 Batasan Masalah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Penelitian Terdahulu .....	9
II.2 Dasar Teori .....	14
II.2.1 Digital Korlantas Polri.....	14
II.2.2 Kepuasan Pengguna.....	16
II.2.3 <i>Integrated UTAUT with TAM and TPB</i> .....	17
II.2.4 CB-SEM.....	18
BAB III METODOLOGI.....	21
III.1 Prosedur Penelitian.....	21
III.2 Penjabaran Prosedur Penelitian .....	21
III.2.1 Studi Literatur .....	21
III.2.2 Penyusunan Kuisisioner .....	21
III.2.3 <i>Preprocessing Data</i> .....	22
III.2.4 Pengumpulan Data.....	23
III.2.5 Uji Kecocokan Model.....	25
III.2.6 Modifikasi Model .....	26
III.2.7 Analisis Model dengan Hipotesis .....	26
III.2.8 Penyusunan Rekomendasi.....	27
III.2.9 Pembuatan Laporan Tugas Akhir .....	27

III.3	Alat dan Bahan Penelitian.....	27
III.4	Jadwal Pelaksanaan.....	28
BAB IV	KERANGKA KONSEPTUAL.....	29
IV.1	Model Penelitian.....	29
IV.2	Variabel Penelitian.....	30
IV.2.1	<i>Performance Expectancy</i> (PE).....	30
IV.2.2	<i>Effort Expectancy</i> (EE).....	30
IV.2.3	<i>Social Influence</i> (SI).....	30
IV.2.4	<i>Facilitating Condition</i> (FC).....	31
IV.2.5	<i>Perceived Risk</i> (PR).....	31
IV.2.6	<i>Perceived Trust</i> (PT).....	32
IV.2.7	<i>Service Quality</i> (SRQ).....	32
IV.2.8	<i>Behavioral Intention</i> (BI).....	32
IV.2.9	<i>Word of Mouth</i> (WOM).....	33
IV.2.10	<i>Continued Intention to Use</i> (CIU).....	33
IV.2.11	Faktor Moderasi.....	33
IV.3	Hipotesis Penelitian.....	36
IV.4	Penyusunan Kuisisioner.....	40
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
V.1	Analisis Deskriptif.....	45
a.	<i>Performance Expectancy</i> .....	45
V.2	Demografi.....	50
V.2.1	Jenis Kelamin Responden.....	50
V.2.2	Usia Responden.....	51
V.2.3	Asal Kota/Kabupaten Responden.....	51
V.2.4	Tingkat Pendidikan.....	52
V.3	Pengujian Data.....	53
V.3.1	Uji Validitas Pilot.....	53
V.3.2	Uji Reliabilitas Pilot.....	55
V.3.3	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	55
V.4	Analisis Model Berdasarkan Hipotesis.....	66
V.4.1	Analisis Hipotesis Berdasarkan Moderasi.....	70
V.5	Pembahasan.....	71
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	76

VI.1 Kesimpulan.....	76
VI.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN .....	86
BIODATA PENULIS.....	98