

## **DAFTAR ISI**

<b>ANALISA PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI NCX MENGGUNAKAN MODEL MODIFIKASI UTAUT2 DI TELKOM INDONESIA .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>FORM DEKLARASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</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>xii</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    Profil Telkom Indonesia.....	1
1.1.2    Visi dan Misi .....	1
1.1.3    Produk dan Layanan.....	3
1.1.4    Segmen Pelanggan .....	3
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	4
1.3    Perumusan Masalah .....	13
1.4    Tujuan Penelitian .....	15

1.5	Batasan Penelitian .....	16
1.6	Manfaat Penelitian .....	16
1.6.1	Aspek Teoritis .....	16
1.6.1	Aspek Praktis .....	16
1.7	Sistematika Penelitian .....	17
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>18</b>
2.1	Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	18
2.1.1	Manajemen Strategis .....	18
2.1.2	Enhanced Telecom Operations Map (eTOM).....	19
2.1.3	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) .....	20
2.1.4	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) ...	25
2.1.5	Modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (Modifikasi UTAUT2).....	27
2.1.6	Revised UTAUT: A Synthesis of Extension.....	29
2.1.7	Penelitian Terdahulu .....	30
2.2	Kerangka Pemikiran.....	37
2.3	Hipotesa Penelitian .....	40
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	42
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	43
3.2.1	Skala Pengukuran.....	48
3.3	Tahapan Penelitian .....	49
3.4	Populasi dan Sampel .....	50
3.4.1	Populasi .....	50
3.4.2	Sampel dan Teknik Sampling .....	50

3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	51
3.5.1	Data Sekunder .....	51
3.5.1	Data Primer .....	52
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
3.6.1	Uji Validitas .....	52
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	55
3.7	Teknik Analisis Data.....	56
3.7.1	Analisa Deskriptif .....	56
3.7.2	Structural Equation Modelling (SEM) .....	58
3.7.3	Partial Least Square (PLS) .....	59
3.7	Pengujian Hipotesis.....	61
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	62
4.1.1	Karakteristik Responden .....	62
4.1.2	Analisa Deskriptif .....	63
4.2	Analisa Smart PLS .....	74
4.2.1	Uji Model Pengukuran (Outer Model) .....	74
4.2.1.1	Uji Validitas Konvergen .....	75
4.2.1.2	Uji Validitas Diskriminan .....	81
4.2.1.1	Uji Reliabilitas .....	83
4.2.2.2	Uji Model Struktural (Inner Model) .....	84
4.2.2.1	Analisis $r^2$ .....	84
4.2.2.2	Analisis Q-square ( $Q^2$ ) .....	85
4.2.2.3	Analisis $f^2$ .....	86
4.2.3	Uji Hipotesis .....	87
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	90

4.3.1 Pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavioral Intention.....	90
4.3.2 Pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavioral Intention.....	93
4.3.3 Pengaruh Social Influence terhadap Behavioral Intention.....	95
4.3.4 Pengaruh Facilitating Conditions terhadap Behavioral Intention .....	97
4.3.5 Pengaruh Facilitating Conditions terhadap Use Behavior .....	98
4.3.6 Moderasi dari Individual Characteristics terhadap Pengaruh Facilitating Conditions terhadap Use Behavior .....	99
4.3.7 Pengaruh Habit terhadap Behavioral Intention .....	100
4.3.8 Pengaruh Habit terhadap Use Behavior .....	101
4.3.9 Pengaruh Compatibility terhadap Behavioral Intention.....	102
4.3.10 Pengaruh Compatibility terhadap Use Behavior.....	103
4.3.11 Moderasi dari Individual Characteristics terhadap Pengaruh Compatibility terhadap Behavioral Intention.....	104
4.3.12 Pengaruh Personal Innovativeness terhadap Behavioral Intention ...	105
4.3.13 Pengaruh Personal Innovativeness terhadap Use Behavior .....	106
4.3.14 Moderasi dari Individual Characteristics terhadap Pengaruh Personal Innovativeness terhadap Use Behavior .....	107
4.3.15 Pengaruh Behavioral Intention terhadap Use Behavior .....	107
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>110</b>
5.1 Kesimpulan .....	110
5.2 Saran.....	111
5.2.1 Saran untuk penelitian selanjutnya.....	111
5.2.2 Saran untuk Telkom sebagai pengembang NCX .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>124</b>