

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Tahapan Penelitian.....	3
1.7. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN LITERATUR	6
2.1. Objek Penelitian.....	6
2.1.1. Lapor Sleman.....	6
2.1.2. Alur Pengaduan Lapor Sleman.....	7
2.2. UTAUT.....	7
2.2.1. Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>).....	9
2.2.2. Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	11
2.2.3. Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>).....	13
2.2.4. Kondisi Fasilitas (<i>Facilitating Condition</i>).....	15
2.2.5. Motivasi Hedon (<i>Hedonic Motivation</i>)	16

2.2.6.	Nilai Harga (<i>Price Value</i>).....	17
2.2.7.	Kebiasaan (<i>Habit</i>).....	18
2.2.8.	Minat Penggunaan (<i>Behavior Intention to Use</i>).....	18
2.2.9.	Variabel Use Behavior.....	19
2.2.10.	Variabel Moderator <i>Age</i>	19
2.2.11.	Variabel Moderator <i>Gender</i>	20
2.3.	Sampel dan Populasi	20
2.3.1.	Populasi	20
2.3.2.	Sampel	20
2.3.3.	Teknik Sampling	21
2.4.	Pilot Survey.....	22
2.4.1.	Validitas.....	22
2.4.2.	Realibilitas	22
2.5.	Analisis Deskriptif	23
2.6.	Evaluasi Outer Model	23
2.6.1.	Indikator Loading	24
2.6.2.	Convergen validity	24
2.6.3.	Discriminant Validity	25
2.6.4.	Reabilitas Internal Konsistensi	25
2.7.	Evaluasi Inner Model.....	26
2.7.1.	Uji Multikolinearitas	26
2.7.2.	R squared	26
2.7.3.	Uji Hipotesis PLS SEM.....	27
2.8.	Literatur Review Penelitian Sebelumnya	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1.	Tahap Pendahuluan.....	32
3.1.1.	Identifikasi masalah.....	32
3.2.	Tahap Pemilihan Model.....	33
3.3.	Tahap Pengembangan Instrumen.....	43
3.3.1.	Perancangan survey	43
3.3.2.	Pilot survey	43
3.3.3.	Survey.....	46
3.4.	Tahap Analisis Data.....	46

3.4.1.	Analisis deskriptif.....	47
3.4.2.	Analisis PLS SEM.....	47
3.5.	Tahap Pembahasan	49
3.5.2.	Interpretasi Analisis.....	49
3.5.3.	Rekomendasi perbaikan.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		51
4.1.	Hasil Analisis Deskriptif.....	51
4.1.1.	Analisis Persentase Responden	51
4.1.2.	Analisis Deskriptif Variabel	52
4.2.	Hasil Pengujian Variabel UTAUT 2 Dengan PLS SEM	56
4.2.1.	Outer Model.....	56
4.2.2.	Inner Model	61
4.3.	Pembahasan	68
4.4.	Rekomendasi Perbaikan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1.	Kesimpulan	74
5.2.	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....		75
LAMPIRAN		78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model UTAUT 2	8
Gambar 2.2. Model Konseptual Penelitian.....	9
Gambar 2.3. Evaluasi outer loading	24
Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian	31
Gambar 3. 2. Model Konseptual Penelitian UTAUT 2	33
Gambar 3. 3. Grafik statistik performance expectancy.....	34
Gambar 3. 4. Grafik statistik effort expectancy.....	35
Gambar 3. 5. Grafik statistik media mengetahui aplikasi.....	36
Gambar 3. 6. Grafik statistik kendala penggunaan aplikasi	37
Gambar 3. 7. Grafik statistik hedonic motivation.....	38
Gambar 3. 8. Grafik statistic price values.....	39
Gambar 3. 9. Grafik statistic habit.....	39
Gambar 3. 12. Model Penelitian PLS SEM	47
Gambar 4. 1. Karakteristik age responden	51
Gambar 4. 2. Karakteristik age responden.....	52
Gambar 4. 3. Deskripsi warna	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Indikator Ekpektasi Kinerja.....	10
Tabel 2.2. Indikator Ekpektasi Kinerja (lanjutan)	11
Tabel 2.3. Indikator Ekspektasi Usaha	12
Tabel 2.4. Indikator Ekspektasi Usaha (lanjutan).....	13
Tabel 2.5. Indikator Social Influence (lanjutan).....	14
Tabel 2.6. Indikator Facilitating Condition	15
Tabel 2.7. Indikator Hedonic Motivation	17
Tabel 2.8. Indikator Price Values	18
Tabel 2.9. Indikator Habit.....	18
Tabel 2.10. Indikator behavior intention to use	19
Tabel 2.11. Kategori Age menurut United Nation	20
Tabel 2. 12. Tabel kategori deskriptif.....	23
Tabel 2.13. Tabel r squared	27
Tabel 2.14. Tinjauan Literatur Penelitian Sebelumnya	28
Tabel 2.15. Tinjauan Literatur Penelitian Sebelumnya lanjutan	29
Tabel 3. 1. Ringkasan hasil wawancara.....	32
Tabel 3. 2. Tabel pertanyaan penelitian.....	41
Tabel 3. 3. Tabel pertanyaan penelitian lanjutan.....	42
Tabel 3. 4. Uji Validitas Pilot Survey.....	44
Tabel 3. 5. Uji Reliabilitas Pilot Survey	45
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Deskriptif	52
Tabel 4. 2. Deskriptif performance expectancy.....	53
Tabel 4. 3. Deskriptif effort expectancy	54
Tabel 4. 4. Deskriptif facilitation condition.....	54
Tabel 4. 5. Deskriptif social influence.....	54
Tabel 4. 6. Deskriptif hedonic motivation	55
Tabel 4. 7. Deskriptif price values.....	55
Tabel 4. 8. Deskriptif habit.....	56
Tabel 4. 9. Deskriptif behavior intention.....	56
Tabel 4. 10. Hasil pengolahan convergent validity	57
Tabel 4. 11. Hasil pengolahan convergent validity	58
Tabel 4. 12. Hasil pengolahan composite reliability	58
Tabel 4. 13. Hasil pengolahan composite reliability lanjutan.....	59
Tabel 4. 14. Hasil pengolahan fornel lacker	60
Tabel 4. 15. Hasil Pengolahan cross loading.....	61
Tabel 4. 16. Hasil pengujian multikolinearitas.....	62
Tabel 4. 17. Hasil pengujian r-squared.....	62
Tabel 4. 18 Hasil Hipotesis Tanpa Moderator.....	63
Tabel 4. 19. Rekomendasi Perbaikan	71
Tabel 4. 20. Rekomendasi Perbaikan Lanjutan	72
Tabel 4. 21. Rekomendasi Perbaikan Lanjutan	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Hasil wawancara terhadap penyedia layanan Aplikasi Lapor Sleman.....	79
Lampiran B. Kategori Hambatan	83
Lampiran C. Wawancara pengguna Aplikasi Lapor Sleman	84
Lampiran D. Kuisisioner Survey Awal.....	86
Lampiran E. Hasil survey awal	89
Lampiran F. Alur Pengaduan Lapor Sleman.....	97
Lampiran G. Kuisioner Penelitian.....	98
Lampiran H. Hasil Pilot Survey & Data Pengolahan Validitas Reliabilitas	101
Lampiran I. Hasil Pengujian Validitas & Reliabilitas SPSS	103
Lampiran J. Hasil Kuisisioner & Data Pengolahan PLS SEM	109
Lampiran K. Hasil Pengolahan Analisis Deskriptif SPSS	114
Lampiran L Hasil Pengolahan Pengujian PLS SEM.....	117
Lampiran M. Fitur Aplikasi Lapor Sleman	126
Lampiran N. Surat Penelitian	127
Lampiran O. Dokumentasi Penelitian	128