DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN i
PERNYATAAN ORISINALITAS ii
HALAMAN PERSEMBAHAN iii
MOTTO v
ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 11
1.3 Tujuan Penelitian 12
1.4 Manfaat Penelitian 12
BAB II KAJIAN PUSTAKA 15
2.1 Landasan Teoritis 15
2.1.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM) 15
2.1.2 Teori perilaku Konsumen 18
2.1.3 Perceived Usefulness 19
2.1.4 Perceived Ease of Use 22
2.1.5 Kepuasan Pengguna 25
2.2 Landasan Empiris 28
2.3 Hubungan Antar Variabel 43
2.3.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepusan Pengguna 43
2.3.2 Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna 46
2.4 Kerangka Pemikiran 49
2.5 Hipotesis 52
2.6 Definisi Konsep dan Definisi Oprasional 53
2.6.1 Definisi Konsep 53
2.6.2 Definisi Operasional 55

BAB III METODE PENELITIAN 60
3.1 Tipe Penelitian 60
3.2 Ruang Lingkup Penelitian 60
3.3 Lokasi Penelitian 61
3.4 Populasi dan Sampel 61
3.4.1 Pupulasi 61
3.4.3 Sampel 61
3.5 Teknik Sampling 62
3.6 Sumber Data 63
3.7 Teknik Pengumpulan Data 63
3.8 Skala Pengukuran Data 64
3.9 Uji Instrumen Penelitian 64
3.9.1 Uji Validitas 64
3.9.2 Uji Reliabilitas 65
3.10 Teknik Analisis Data 66
3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif 66
3.10.2 Analisis Statistik Inferensial 67
3.10.3 Analisis Regresi Linear Berganda 67
3.10.4 Uji Asumsi Klasik 68
3.11 Uji Hipotesis 71
3.11.1 Uji t Statistik (Parsial) 71
3.11.2 Uji F (Simultan) 71
3.11.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2) 72
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PERUSAHAAN 73
4.1 Sejarah Seabank 73
4.2 Struktur Organisasi Seabank 74
4.3 Layanan dan Produk SeaBank 77
4.3.1 Layanan SeaBank 77
4.3.2 Produk SeaBank 78
BAB V HASIL PENELITIAN 80
5.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian 80

5.1.1 Hasil Uji Validitas 80
5.1.2 Hasil Uji Reliabilitas 82
5.2 Profil Responden 83
5.2.2 Jenis Kelamin 84
5.2.3 Program Studi 84
5.2.4 Angkatan 84
5.2.5 Lama Penggunaan SeaBank 85
5.3 Hasil Statistik Deskriptif 86
5.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Perceived Usefulness* 87
5.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Perceived Ease of Use* 95
5.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna 102
5.4 Hasil Statistik Inferensial 108
5.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik 108
5.4.2 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 111
5.5 Hasil Pengujian Hipotesis 112
5.5.1 Uji t (Parsial) 114
5.5.2 Uji F (Simultan) 115
5.5.3 Uji R^2 (Koefisien Determinasi) 116
BAB VI PEMBAHASAN 117
6.1 Kontribusi Teoritis 117
6.1.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna 117
6.1.2 Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna 119
6.1.3 Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna 122
6.2 Kontribusi Empiris 123
6.2.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna 123
6.2.2 Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna 124
6.2.3 Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna 125
6.3 Kontribusi Manajerial 127
6.3.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna 127

6.3.2 Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna..... 129
6.3.3 Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna..... 130
6.4 Keterbatasan Penelitian..... 132
BAB VII PENUTUP..... 134
7.1 Kesimpulan..... 134
7.2 Saran..... 135
DAFTAR PUSTAKA..... 137
LAMPIRAN..... 143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan pengguna..... 3
Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna..... 4
Gambar 2. 1 Model TAM 1..... 16
Gambar 2. 2 Model Tam 2..... 17
Gambar 2. 3 Model tam 3..... 18

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pemetaan Landasan Empiris..... 37
Tabel 2. 2 Dukungan Teoritis dan Empiris..... 53
Tabel 2. 3 Indikator Perceived Usefulness..... 56
Tabel 2. 4 Indikator Perceived Ease Of Use..... 57
Tabel 2. 5 Indikator Kepuasan Pengguna..... 59
Tabel 2. 6 Model Skala Likert..... 64
Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas..... 80
Tabel 5. 8 Hasil Uji Reliabilitas..... 82
Tabel 5. 9 Usia..... 83
Tabel Tabel 5. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 84
Tabel 5. 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan..... 85
Tabel 2. 12 Lama Penggunaan SeaBank..... 85
Tabel 5. 13 Jumlah Rata-Rata variabel Perceived Usefulness..... 95
Tabel 5. 14 Jumlah Rata-Rata variabel Perceived Ease of Use..... 101

Tabel 5. 15 Jumlah Rata-Rata variabel Kepuasan Pengguna..... 107
Tabel 5. 16 Hasil Uji Normalitas 108
Tabel 5. 17 Uji Glajser..... 109
Tabel 5. 18 Uji Multikolinearitas..... 110
Tabel 5. 19 Uji Regresi Linear Berganda..... 111
Tabel 5. 20 Uji Hipotesis 113
Tabel 5. 21 Hasil Uji t (Parsial) 114
Tabel 5. 22 Hasil Uji F (Simultan)..... 116
Tabel 5. 23 Uji R2 (Koefisien Determinasi) 116