

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN**..... Error! Bookmark not defined.

**HALAMAN PENGESAHAN**..... Error! Bookmark not defined.

**UCAPAN TERIMAKASIH**..... Error! Bookmark not defined.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS** ..... Error! Bookmark not defined.

**ABSTRAK** ..... Error! Bookmark not defined.

**DAFTAR ISI**..... **viii**

**DAFTAR TABEL** ..... **x**

**DAFTAR GAMBAR**..... **xi**

**DAFTAR LAMPIRAN**..... **xii**

**PENDAHULUAN**..... Error! Bookmark not defined.

**TINJAUAN PUSTAKA** ..... Error! Bookmark not defined.

    Technology Acceptance Model (TAM) ..... **Error! Bookmark not defined.**

    Persepsi Kemudahan (Perceived Ease Of Use) ..... **Error! Bookmark not defined.**

    Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness) ..... **Error! Bookmark not defined.**

    Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction)..... **Error! Bookmark not defined.**

    Loyalitas Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**

**HUBUNGAN ANTAR VARIABLE DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**  
..... Error! Bookmark not defined.

    Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna .....**Error! Bookmark not defined.**

    Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna .... **Error! Bookmark not defined.**

    Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Loyalitas Pengguna .....**Error! Bookmark not defined.**

    Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Loyalitas Pengguna ..... **Error! Bookmark not defined.**

    Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna **Error! Bookmark not defined.**

    Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan  
Pengguna ..... **Error! Bookmark not defined.**

Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pengguna. **Error! Bookmark not defined.**

**MODEL PENELITIAN**..... Error! Bookmark not defined.

**METODE PENELITIAN**..... Error! Bookmark not defined.

Desain Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

Pengukuran ..... **Error! Bookmark not defined.**

Populasi dan Sampel ..... **Error! Bookmark not defined.**

Metode Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

**HASIL** ..... Error! Bookmark not defined.

Demografi Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**

Uji Validitas dan Reliabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Analisis Ketepatan Model ..... **Error! Bookmark not defined.**

Analisis Pengaruh Langsung ..... **Error! Bookmark not defined.**

Analisis Pengaruh Tidak Langsung ..... **Error! Bookmark not defined.**

Diskusi ..... **Error! Bookmark not defined.**

**KESIMPULAN DAN SARAN** ..... Error! Bookmark not defined.

Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Keterbatasan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

Implikasi Manajerial ..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA** ..... Error! Bookmark not defined.

Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
**Esa Unggul**

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1</b>	
Hasil perhitungan pengaruh .....	14
<b>Tabel 2</b>	
Hasil hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung .....	15
<b>Tabel 3</b>	
Penelitian terdahulu.....	25

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1.</b> (TAM) Davis dan Vankatesh 1996.....	3
<b>Gambar 2.</b> Model Penelitian.....	8
<b>Gambar 3.</b> Diagram Jalur Tahap 1.....	11
<b>Gambar 4.</b> Diagram Jalur Tahap 2.....	12
<b>Gambar 5.</b> Diagram Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2 .....	13

**DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Penelitian Terdahulu ..... Error! Bookmark not defined.**  
**Lampiran 2 Definisi Operasional Variabel ..... Error! Bookmark not defined.**  
**Lampiran 3 Kuesioner Penelitian..... Error! Bookmark not defined.**  
**Lampiran 4 Input Data Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.**  
**Lampiran 5 Data Output Pre-Test ..... Error! Bookmark not defined.**  
**Lampiran 6 Input Data Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.**  
**Lampiran 7 Analisa Deskriptif Profil Responden..... Error! Bookmark not defined.**  
**Lampiran 8 Data Output..... Error! Bookmark not defined.**