

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Indetifikasi Masalah.....	14
1.4 Rumusan Masalah.....	15
1.5 Tujuan Penelitian.....	16
1.6 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
2.1 Kajian Teori	18
2.1.1 Kepuasan Pengguna.....	18
2.1.2 Fitur Layanan.....	24
2.1.3 Privasi Keamanan	25
2.1.4 Kepercayaan.....	27
2.2 Penelitian Relevan	29
2.3 Kerangka Berpikir	32
2.4 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
3.2 Populasi dan Sampel.....	43
3.2.1 Populasi.....	43
3.2.2 Sampel	36

3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	37
3.3.1 Variabel Penelitian.....	37
3.3.2 Defenisi Oprasional	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1 Studi Kepustakaan	40
3.4.2 Observasi	40
3.4.3 Wawancara.....	40
3.4.4 Kuesioner	41
3.5 Uji Intrument Penelitian	42
3.5.1 Uji Validitas.....	42
3.5.2 Uji Reliabilitas	44
3.6 Teknik Analisis Data	44
3.6.1 <i>Outer Model</i>	44
3.6.2 <i>Inner Model (Model Structural)</i>	45
3.6 Uji Hipotesis (Uji t)	46
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN PENELITIAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	48
4.1.2 Gambaran Umum Responden	53
4.1.3 Evaluasi Model	55
4.2 Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	83