DAFTAR ISI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 4
1.3 Batasan Masalah 4
1.4 Rumusan Masalah 5
1.5 Tujuan Penelitian 5
1.6 Manfaat Penelitian 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA **7**
2.1 Kajian Teoritis 7
2.1.1 *Expectation Confirmation Model* (ECM) 7
2.1.2 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 10
2.1.3 Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) 16
2.1.4 Diskonfirmasi (*Disconfirmation*) 21
2.2 Penelitian yang Relevan 27
2.3 Kerangka Konseptual 30
2.3.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 30
2.3.2 Pengaruh Diskonfirmasi (*Disconfirmation*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 31

2.4 Hipotesis 33

BAB III METODE PENELITIAN 34
3.1 Jenis Penelitian 34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 34
3.3 Populasi dan Sampel 34
3.3.1 Populasi 34
3.3.2 Sampel 35
3.4 Prosedur dan Rancangan Penelitian 36
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 37
3.5.1 Variabel Penelitian 37
3.5.2 Definisi Operasional 38
3.6 Sumber Data Penelitian 41
3.6.1 Data Primer 41
3.6.2 Data Sekunder 41
3.7 Teknik Pengumpulan Data 42
3.7.1 Teknik *Web Scraping* 42
3.7.2 Teknik Kuesioner 42
3.8 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 44
3.8.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) 44
3.8.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*) 45
3.8.3 Uji Reliabilitas Konstruk 45
3.9 Teknik Analisis Data 46
3.9.1 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 46
3.9.2 Uji Hipotesis (*Bootstrapping*) 46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 48
4.1 Hasil Penelitian 48
4.1.1 Profil MyTelkomsel 48
4.2 Deskripsi Karakter Responden 49
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 49
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi 50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kartu SIM Telkomsel yang Digunakan 51

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Harga Perangkat 51
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kapasitas Penyimpanan Perangkat 52
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan 53
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Penggunaan MyTelkomsel 54
4.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kendala 55
4.2.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Nilai MyTelkomsel 56
4.3 Uraian Mengenai Variabel yang Diteliti 57
4.3.1 Variabel *Perceived Usefulness* (X_1) 57
4.3.2 Deskripsi Variabel *Disconfirmation* (X_2) 62
4.3.3 Deskripsi Variabel *User Satisfaction* (Y) 66
4.4 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 70
4.4.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) 71
4.4.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*) 72
4.4.3 Uji Reliabilitas Konstruk 73
4.5 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 74
4.5.1 Koefisien Determinasi (R-*square*) 74
4.5.2 *Effect Size* (f^2) 75
4.6 Uji Hipotesis (*Bootstrapping*) 75
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian 76
4.7.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction* 76
4.7.2 Pengaruh *Disconfirmation* terhadap *User Satisfaction* 77
4.7.3 Temuan Penelitian 77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 80
5.1 Kesimpulan 80
5.2 Saran 81

DAFTAR PUSTAKA 84
LAMPIRAN 88