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 10
1.3 Batasan Masalah 11
1.4 Rumusan Masalah 11
1.5 Tujuan Penelitian 11
1.6 Manfaat Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA **14**
2.1 Kerangka Teoritis 14
2.1.1 *Expectation Confirmation Model* 14
2.1.2 Niat penggunaan berkelanjutan 14
2.1.3 Persepsi Kegunaan 16
2.1.4 Kepuasan Pengguna 17
2.2 Penelitian Relevan 18
2.3 Kerangka konseptual 21
2.3.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan 22
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan 22
2.3.3 Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan 23
2.4 Hipotesis Penelitian 23

BAB III METODE PENELITIAN 25
3.1 Jenis Penelitian 25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 25
3.3 Populasi dan Sampel 25
3.4 Variabel Penelitian 27
3.5 Definisi Operasional 28
3.6 Prosedur dan Rancangan Penelitian 28
3.7 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data 29
3.8 Uji Instrumen Penelitian 31
3.9 Analisis Data 33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 37
4.1.1 Profil singkat Perusahaan 37
4.1.2 Tampilan Aplikasi Qpon 38
4.2 Deskripsi Responden 42
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi 43
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi dalam Sebulan 44
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi Qpon 44
4.3 Deskripsi Data Penelitian 46
4.4 Uji Instrumen Penelitian 56
4.4.1 Uji Validitas 56
4.4.2 Uji Reliabilitas 58
4.5 Uji Asumsi Klasik 59
4.5.1 Uji Normalitas 59
4.5.2 Uji Multikolinearitas 61
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas 62
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda 62
4.7 Uji Hipotesis 64
4.7.1. Uji Parsial (Uji T) 64
4.7.2. Uji Simultan (Uji F) 65
4.7.3. Koefisien Determinasi (R^2) 66
4.8 Pembahasan 67
4.8.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan 68

4.8.2 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan 69
4.8.3 Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan 70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 72
5.1 Kesimpulan 72
5.2 Saran 73

DAFTAR PUSTAKA 75
LAMPIRAN 78

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED
THE Character Building UNIVERSITY