DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESASAH i
LEMBAR PERSETUJUAN ii
LEMBAR PERNYATAAN iii
SURAT PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 27
1.2.1 Identifikasi Masalah 27
1.2.2 Rumusan Masalah 29
1.3 Batasan Masalah 30
1.4 Tujuan Penelitian 30
1.4 Kegunaan Penelitian 31

BAB II KAJIANPUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 32
2.1.1 Teknologi Komunikasi 32
2.1.1.1 Perkembangan Teknologi Komunikasi 33
2.1.1.2 Aplikasi, Internet dan *Smartphone* 38
2.1.1.3 *Technology Acceptance Model* 41
2.1.1.4 Perusahaan Sektor Transportasi 48
2.1.2 Perilaku Konsumen 51
2.1.2.1 Pemasaran 52

2.1.2.2 Pertukaran 58
2.1.2.3 Model Perilaku Konsumen 60
2.1.2.4 Aspek-Aspek Perilaku Konsumen 62
2.1.2.5 Perspektif Riset Perilaku Konsumen..... 63
2.1.2.6 Karakteristik yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen 65
2.1.3 Keputusan Pembelian Konsumen..... 68
2.1.3.1 Pembelian..... 70
2.1.3.2 Konsumsi 70
2.1.3.3 Kepusasan dan Ketidakpuasan (Pascakonsumsi) 71
2.1.3.4 Jenis-Jenis Perilaku Keputusan Pembelian..... 72
2.1.3.5 Proses Keputusan Pembelian..... 73
2.1.4 Penelitian Terdahulu 75
2.2 Kerangka Pemikiran 78
2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel..... 84
2.2.1.1 Hubungan Perkembangan Teknologi Komunikasi dengan Perilaku Konsumen 84
2.2.1.2 Hubungan Perkembangan Teknologi Komunikasi dengan Keputusan Pembelian Konsumen..... 85
2.2.1.3 Hubungan Perilaku Konsumen dengan Keputusan Pembelian..... 86
2.2.2 Paradigma Penelitian..... 87
2.1 Hipotesis Penelitian..... 89

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan 90
3.2 Operasional Variabel..... 91
3.2.1 Variabel Penelitian 92
3.2.1.1 Variabel Tarikat (dependen)..... 93
3.2.1.2 Variabel Bebas (Independen) 94
2.1.1.3 Variabel Intervening..... 94
3.3 Sumber Data dan Cara Penentuan Data 94

3.3.1 Sumber Data 94
3.3.1 Cara Penentuan Data 96
3.4 Teknik Pengujian Data 103
3.4.1 Uji Validitas 103
3.4.2 Uji Reliabilitas 104
3.4.2 Uji Asumsi Klasik 106
3.5 Rancangan Analisis dan Hipotesis 108
3.5.1 Rancangan Analisis 108
3.5.2 Uji Hipotesis 110
3.5.2 Teknik Analisis Data 114

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Unit Penelitian 115
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan 119
4.2.1 Karakteristik Responden 119
4.2.2 Pengkodean 124
4.2.3 Uji Validitas dan Realiabilitas 125
4.2.4 Uji Asumsi Klasik 130
4.2.5 Uji Hipotesis 137
4.2.5.1 Analisis Deskriptif 138
4.2.5.2 Analisis Verifikatif 171

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
5.1 Kesimpulan 187
5.2 Saran 190

DAFTAR PUSTAKA **195**
LAMPIRAN **198**