

**PENGEMBANGAN MODEL PENERIMAAN DAN PEMANFAATAN
TEKNOLOGI INFORMASI DALAM LAYANAN PARIWISATA SUNGAI
MENGUNAKAN METODE *HYBRID* SEM-ANN**

SKRIPSI



OLEH:

M. RENALD ABDI

NIM. 2110817210005

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN, DESEMBER 2024**

**PENGEMBANGAN MODEL PENERIMAAN DAN PEMANFAATAN
TEKNOLOGI INFORMASI DALAM LAYANAN PARIWISATA SUNGAI
MENGUNAKAN METODE *HYBRID SEM-ANN***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi



OLEH:

M. RENALD ABDI

NIM. 2110817210005

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN, DESEMBER 2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : M. Renald Abdi
NIM : 2110817210005
Fakultas : Teknik
Prodi : Teknologi Informasi
Judul Tugas Akhir : Pengembangan Model Penerimaan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Layanan Pariwisata Sungai Menggunakan Metode *Hybrid* SEM-ANN
Pembimbing Utama : Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Banjarmasin, 11 November 2024

Penulis,



M. Renald Abdi

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI PROGRAM STUDI S-1 TEKNOLOGI INFORMASI

**Pengembangan Model Penerimaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam
Layanan Pariwisata Sungal Menggunakan Metode *Hybrid* SEM-ANN**

Oleh
M. Renald Abdi (2110817210005)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 16 Desember 2024 dan dinyatakan

LULUS

Komite Penguji :
Ketua : Eka Setya Wijaya, S.T, M.Kom.
NIP. 198205082008011010
Anggota 1 : Helda Yunita, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199106192024062001
Anggota 2 : Nurul Fathanah Mustamin, S.Pd., M.T.
NIP. 199110252019032018
**Pembimbing
Utama :** Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I.
NIP. 198810272019032013



Banjarbaru, 24 DEC 2024

Diketahui dan disahkan oleh:

**Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Teknik ULM,**



Dr. Mahyud, S.T., M.T.

NIP. 197401071998021001

**Koordinator Program Studi
S-1 Teknologi Informasi,**



Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom.

NIP. 199307032019031011

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGEMBANGAN MODEL PENERIMAAN DAN PEMANFAATAN
TEKNOLOGI INFORMASI DALAM LAYANAN PARIWISATA SUNGAI
MENGUNAKAN METODE *HYBRID SEM-ANN***

OLEH

M. RENALD ABDI

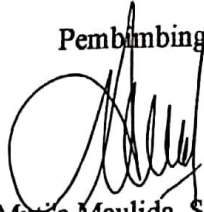
NIM. 2110817210005

Telah diperiksa dan terpenuhi semua persyaratan akademik, administrasi dan

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan dewan penguji

Banjarmasin, 11 November 2024

Pembimbing Utama,



Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I

NIP. 198810272019032013

ABSTRAK

Pariwisata adalah sektor vital yang berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. Namun, meskipun memiliki potensi besar, sektor ini menghadapi tantangan dalam penerapan teknologi informasi, seperti yang terlihat pada aplikasi *Go-Klotok* di Kota Banjarmasin yang belum diterima baik oleh wisatawan. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi dalam pariwisata sungai untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendukung pertumbuhan sektor ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model penerimaan dan pemanfaatan teknologi dalam pariwisata sungai di Kalimantan Selatan. Untuk itu, penelitian ini melakukan modifikasi terhadap empat model utama, yaitu *Tourism Web Acceptance Model (T-WAM)*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*, *E-Tourism Technology Acceptance Model (ETAM)*, dan *The DeLone and McLean Model*. Penelitian ini mengidentifikasi dan menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi dalam konteks pariwisata sungai. Metode penelitian menggunakan pendekatan *hybrid SEM-ANN*, di mana *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel, sementara *Artificial Neural Network (ANN)* menangkap pola data yang lebih kompleks. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Hybrid SEM-ANN* dengan aplikasi SmartPLS dan aplikasi IBM SPSS Statistics 27. Hipotesis penelitian ini sebanyak 14 hipotesis dan terdapat 9 hipotesis diterima. Hasil analisis terhadap 471 responden menunjukkan bahwa Pengaruh Sosial, Persepsi Manfaat, dan Kualitas Informasi secara signifikan mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan layanan teknologi informasi, dengan Pengaruh Sosial sebagai faktor paling dominan.

Kata Kunci: ANN, model penerimaan, pariwisata sungai, PLS-SEM, T-WAM.

ABSTRACT

Tourism is a vital sector that contributes significantly to Indonesia's economic growth. However, despite its great potential, the sector faces challenges in the application of information technology, as seen in the Go-Klotok application in Banjarmasin City which has not been well received by tourists. Therefore, it is important to understand the factors that influence the acceptance of information technology in river tourism to improve the tourist experience and support the growth of the sector. This study aims to develop a model of technology acceptance and utilization in river tourism in South Kalimantan. To that end, this study modifies four main models, namely the Tourism Web Acceptance Model (T-WAM), the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2), the E-Tourism Technology Acceptance Model (ETAM), and The DeLone and McLean Model. This research identifies and analyzes various factors that influence technology acceptance in the context of river tourism. The research method uses a hybrid SEM-ANN approach, where Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) is used to analyze the relationship between variables, while Artificial Neural Network (ANN) captures more complex data patterns. Data analysis in this study used the Hybrid SEM-ANN method with the SmartPLS application and the IBM SPSS Statistics 27 application. The hypotheses of this study were 14 hypotheses and 9 hypotheses were accepted. The results of the analysis of 471 respondents show that Social Influence, Perceived Benefits, and Information Quality significantly influence user intention to use information technology services, with Social Influence as the most dominant factor.

Keyword: Acceptance model, ANN, PLS-SEM, river tourism, T-WAM.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Skripsi ini kepada:

1. Abah, Mama, Rakha, dan Rasya keluarga tercinta yang sangat membantu memberikan semangat, dukungan moral dan materi serta mendoakan saya dalam keberlangsungan penyelesaian Skripsi ini.
2. Ibu Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I. selaku Dosen Pembimbing Utama yang selalu menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan dukungan kepada penulis dari awal sampai penyelesaian Skripsi ini.
3. Bapak Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Teknologi Informasi, yang telah memberikan banyak sekali dukungan terkait penyelenggaraan perkuliahan hingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen beserta Staf Program Studi Teknologi Informasi yang turut membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Salsa Maulidina Puteri yang telah menemani, membantu dan menyemangati serta mendengarkan keluh kesah penulis dalam menjalankan perkuliahan dan menyelesaikan sampai akhir.
6. Muchamad Ryo Medyantoro, S.T. selaku senior dan teman yang telah mendukung, memberikan arahan, bimbingan, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Sahabat penulis Nanda dan Prakas yang telah menemani dan menyemangati penulis diluar perkuliahan.
8. Sahabat-sahabat penulis masa perkuliahan Syauqi, Zaki, Fajar, Akbar, Khisyam, dan teman-teman "tuju(h)aja", "Yaaa", serta teman-teman Teknologi Informasi Angkatan 21 "DYNAMITE" yang selalu kebersamai selama perkuliahan.
9. Dan diri sendiri yang telah mau berjuang dan tetap semangat dalam segala proses hingga menyelesaikan Skripsi ini hingga selesai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengembangan Model Penerimaan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Layanan Pariwisata Sungai Menggunakan Metode *Hybrid* SEM-ANN”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi di Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin. Dalam kesempatan ini penulis sangat bersyukur dan mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang membantu, terutama kepada:

1. Rektor Universitas Lambung Mangkurat, Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. yang memimpin dan memajemen jalannya seluruh perkuliahan yang ada di Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dekan Fakultas Teknik, Bapak Prof. Dr. Ir. Irphan Fitriani Radam, S.T., M.T., IPU yang telah memberikan layanan terbaik dalam perkuliahan, terkhusus pada pelaksanaan Tugas Akhir di lingkungan Fakultas Teknik.
3. Ketua Program Studi Teknologi Informasi, Bapak Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom. yang telah memberikan arahan dan solusi dalam penyelesaian Skripsi.
4. Pembimbing Utama, Ibu Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I. yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan arahan dalam proses penelitian dan penulisan laporan Skripsi.
5. Dosen-dosen beserta staf Program Studi Teknologi Informasi yang telah mengarahkan dan teman-teman yang membantu dalam proses penyelesaian Skripsi.
6. Seluruh Responden yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian Skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman riset pariwisata yang telah membantu dalam proses penelitian.

Akhir kata, penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian laporan Skripsi ini. Harapan dari penyusunan laporan ini adalah, semoga apa yang penulis susun dapat bermanfaat bagi para

pembaca dan semua pihak yang membutuhkan. Serta diharapkan dapat menjadi acuan informasi dasar dalam penelitian-penelitian terkait.

Banjarmasin, 11 November 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Renald Abdi', written in a cursive style.

M. Renald Abdi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terkait	10
2.1.1. A TAM-Based Model of Technological Factors Affecting Use of E-Tourism	10
2.1.2. The tourism Web acceptance model: A study of intention to book tourism products online	11

2.1.3.	A Cross-Cultural Validation of the Tourism Web Acceptance Model (T-WAM) in Different Cultural Contexts	12
2.1.4.	Digital Tourism Analysis Based On Technology Acceptance Model (TAM) To Improve Tourist Destinations In Kerinci Regency	13
2.1.5.	Technology Acceptance Analysis of Local Government Tourism Website	14
2.1.6.	An integrated model of UTAUT2 to understand consumers' 5G technology acceptance using SEM-ANN approach.....	15
2.1.7.	Predicting Mobile Cross-Platform Adaptation Using a Hybrid SEM-ANN Approach	17
2.2.	Landasan Teori.....	21
2.2.1	Pariwisata Sungai di Banjarmasin.....	21
2.2.2	Technology Acceptance Model (TAM).....	22
2.2.3	Theory of Planned Behavior (TPB)	23
2.2.4	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)	25
2.2.5	Tourism Web Acceptance Model (TWAM)	27
2.2.6	The E-Tourism Technology Acceptance Model (ETAM).....	29
2.2.7	DeLone and McLean Information Systems Success Model	31
2.2.8	Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)..	33
2.2.9	Artificial Neural Network (ANN).....	37
2.3	Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		43
3.1.	Alat dan Bahan.....	43
3.1.1.	Alat Penelitian	43
3.1.2.	Bahan Penelitian.....	43
3.2.	Lokasi dan Objek Penelitian	44
3.3.	Alur Penelitian	44

3.3.1.	Identifikasi Masalah	45
3.3.2.	Studi Literatur	45
3.3.3.	Penentuan Hipotesis & Metode Penelitian.....	46
3.3.4.	Penentuan Variabel, Indikator & Penyusunan Kuesioner Penelitian..	60
3.3.5.	Validitas & Reliabilitas Instrumen.....	71
3.3.6.	Pengumpulan Data	72
3.3.7.	Analisis Data & Pengujian Hipotesis.....	77
3.3.8.	Penarikan Kesimpulan & Saran	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		84
4.1	Deskripsi Data Penelitian.....	84
4.1.1	Demografi Responden.....	84
4.1.2	Variabel Kualitas dan Desain Platform (DP).....	95
4.1.3	Variabel Keamanan (SC)	96
4.1.4	Variabel Aplikasi Mobile (MA).....	97
4.1.5	Variabel Pembayaran Online (OP).....	98
4.1.6	Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU).....	99
4.1.7	Variabel Persepsi Kegunaan (PU).....	100
4.1.8	Variabel Kondisi Pendukung (FC).....	101
4.1.9	Variabel Harapan Kinerja (PE)	101
4.1.10	Variabel Kepercayaan (TR)	102
4.1.11	Variabel Persepsi Risiko (PR).....	103
4.1.12	Variabel Persepsi Manfaat (PB).....	104
4.1.13	Variabel Pengaruh Sosial (SI).....	105
4.1.14	Variabel Kualitas Informasi (IQ)	106
4.1.15	Variabel Kualitas Layanan (SQ)	107

4.1.16	Variabel Niat untuk Menggunakan Layanan TI Bidang Pariwisata Sungai (INT)	108
4.2	Evaluasi Model	109
4.2.1	Outer Model	109
4.2.2	Inner Model.....	128
4.3	Pengujian Hipotesis	129
4.4	Pengujian Variabel Mediasi.....	131
4.5	Pembahasan Hasil Pengujian PLS-SEM.....	134
4.6	<i>Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	151
4.7	Pengujian ANN.....	153
4.8	Pembahasan Hasil Pengujian SEM-ANN.....	157
4.9	Implikasi Penelitian	158
4.10	Rekomendasi Berdasarkan Standarisasi	164
BAB V KESIMPULAN & SARAN		170
5.1.	Kesimpulan	170
5.2.	Saran	171
DAFTAR PUSTAKA		173
LAMPIRAN.....		180

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Travel & Tourism Economic Impact Factsheet (Indonesia Key Data)</i>	1
Gambar 1.2 Hasil Wawancara Terkait Wisata Sungai di Banjarmasin	3
Gambar 2.1 Model Konseptual E-TAM [13]	11
Gambar 2.2 Model Konseptual TWAM [14]	12
Gambar 2.3 Model Konseptual TWAM [16]	13
Gambar 2.4 Hasil Model Akhir PLS-SEM [17]	14
Gambar 2.5 Hasil Akhir Model TAM pada SEM [17]	15
Gambar 2.6 Model Konseptual <i>Framework</i> UTAUT2 [18]	17
Gambar 2.7 <i>Cross-Platform User Experience Measurement Model</i> [19]	18
Gambar 2.8 Konsep Model TAM [20]	22
Gambar 2.9 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) [14]	24
Gambar 2.10 Konsep Model UTAUT 2 [40]	25
Gambar 2.11 Research Model TWAM [14]	27
Gambar 2.12 Model Konseptual ETAM [13]	29
Gambar 2.13 Model Konseptual <i>DeLone and McLean Information Systems Success</i> [57]	31
Gambar 2.14 Model struktural PLS-SEM [27]	33
Gambar 2.15 Struktur ANN [31]	38
Gambar 2.16 <i>Single Layer Feedforward Network ANN</i> [33]	39
Gambar 2.17 Kerangka pemikiran	41
Gambar 3.1 Alur Penelitian	44
Gambar 3.2 Model Penelitian yang Diajukan	60
Gambar 3.3 Jumlah Penduduk Provinsi Kalimantan Selatan (Menurut Kelompok Usia)	74
Gambar 3.4 Diagram Alur Pengujian PLS-SEM	79
Gambar 3.5 Diagram Alur Pengujian ANN	81
Gambar 4.1 Rincian Rentang Usia Responden	85
Gambar 4.2 Rincian Jenis Kelamin Responden	86
Gambar 4.3 Rincian Pekerjaan Responden	87
Gambar 4.4 Rincian Domisili Responden	88

Gambar 4.5 Rincian Pendidikan Terakhir Responden.....	89
Gambar 4.6 Rincian Frekuensi Kunjungan Wisata di Kalimantan Selatan	90
Gambar 4.7 Rincian Frekuensi Menggunakan Aplikasi/Website Wisata Di Kalimantan Selatan	91
Gambar 4.8 Rancangan Model Pertama.....	114
Gambar 4.9 Rancangan Model Kedua	118
Gambar 4.10 Rancangan Model Ketiga.....	120
Gambar 4.11 Model Pengujian Hipotesis	131
Gambar 4.12 Model Akhir Penelitian	134
Gambar 4.13 Hasil <i>Importance-Performance Map Analysis</i>	152
Gambar 4.14 Model ANN.....	154

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terkait	19
Tabel 3.1 Alat Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Bahan Penelitian	43
Tabel 3.3 Identifikasi Variabel Utama	60
Tabel 3.4 Rangkuman Adaptasi Variabel Dari Penelitian Sebelumnya	63
Tabel 3.5 Kuesioner Penelitian	66
Tabel 3.6 Skor dari Tingkatan Skala Likert 4-Titik.....	71
Tabel 3.7 Demografis Responden	73
Tabel 3.8 Jumlah Penduduk Kalimantan Selatan Yang Dijadikan Sebagai Populasi Penelitian.....	75
Tabel 3.9 <i>Input</i> dan <i>Output</i> Metode Pengujian	81
Tabel 4.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	93
Tabel 4.2 Rincian Skala Jawaban Variabel Kualitas dan Desain Platform (DP)..	95
Tabel 4.3 Rincian Skala Jawaban Variabel Keamanan (SC)	96
Tabel 4.4 Rincian Skala Jawaban Variabel Aplikasi <i>Mobile</i> (MA).....	97
Tabel 4.5 Rincian Skala Jawaban Variabel Pembayaran <i>Online</i> (OP)	98
Tabel 4.6 Rincian Skala Jawaban Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU).....	99
Tabel 4.7 Rincian Skala Jawaban Variabel Persepsi Kegunaan (PU)	100
Tabel 4.8 Rincian Skala Jawaban Variabel Kondisi Pendukung (FC)	101
Tabel 4.9 Rincian Skala Jawaban Variabel Harapan Kinerja (PE).....	102
Tabel 4.10 Rincian Skala Jawaban Variabel Kepercayaan (TR)	103
Tabel 4.11 Rincian Skala Jawaban Variabel Persepsi Risiko (PR)	104
Tabel 4.12 Rincian Skala Jawaban Variabel Persepsi Manfaat (PB).....	105
Tabel 4.13 Rincian Skala Jawaban Variabel Pengaruh Sosial (SI).....	106
Tabel 4.14 Rincian Skala Jawaban Variabel Kualitas Informasi (IQ).....	107
Tabel 4.15 Rincian Skala Jawaban Variabel Kualitas Layanan (SQ).....	108
Tabel 4.16 Rincian Skala Jawaban Variabel Niat untuk Menggunakan Layanan TI Bidang Pariwisata Sungai (INT)	109
Tabel 4.17 Pengukuran Validitas Konvergen Pertama	110

Tabel 4.18 Nilai <i>Composite Reliability</i>	112
Tabel 4.19 Skala <i>Cronbach's Alpha</i>	113
Tabel 4.20 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	113
Tabel 4.21 Hasil Uji Keterbacaan	115
Tabel 4.22 Pengukuran Validitas Konvergen Kedua	116
Tabel 4.23 Pengukuran Validitas Konvergen Ketiga	119
Tabel 4.24 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	121
Tabel 4.25 Nilai <i>Cross Loadings</i>	122
Tabel 4.26 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	124
Tabel 4.27 Nilai <i>Composite Reliability</i>	126
Tabel 4.28 Skala <i>Cronbach's Alpha</i>	127
Tabel 4.29 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	127
Tabel 4.30 Skala <i>R-square</i>	128
Tabel 4.31 Nilai <i>R-square</i>	129
Tabel 4.32 Pengujian Hipotesis	130
Tabel 4.33 <i>Total Indirect Effect</i>	132
Tabel 4.34 <i>Specific Indirect Effect</i>	133
Tabel 4.35 <i>Path Coefficient</i> DP terhadap PEOU	135
Tabel 4.36 <i>Path Coefficient</i> SC terhadap PR	136
Tabel 4.37 <i>Path Coefficient</i> MA terhadap FC	137
Tabel 4.38 <i>Path Coefficient</i> OP terhadap FC	138
Tabel 4.39 <i>Path Coefficient</i> PEOU terhadap PU	139
Tabel 4.40 <i>Path Coefficient</i> PU terhadap INT	140
Tabel 4.41 Data Kuesioner Persepsi Kegunaan	140
Tabel 4.42 <i>Path Coefficient</i> FC terhadap INT	141
Tabel 4.43 Data Kuesioner Kondisi Pendukung	141
Tabel 4.44 <i>Path Coefficient</i> PE terhadap INT	143
Tabel 4.45 Data Kuesioner Harapan Kinerja	143
Tabel 4.46 <i>Path Coefficient</i> TR terhadap INT	144
Tabel 4.47 Data Kuesioner Kepercayaan	144
Tabel 4.48 <i>Path Coefficient</i> PR terhadap INT	146
Tabel 4.49 <i>Path Coefficient</i> PB terhadap INT	147

Tabel 4.50 <i>Path Coefficient</i> SI terhadap INT.....	148
Tabel 4.51 <i>Path Coefficient</i> IQ terhadap INT	149
Tabel 4.52 <i>Path Coefficient</i> SQ terhadap INT	150
Tabel 4.53 Data Kuesioner Kualitas Layanan.....	150
Tabel 4.54 Hasil <i>Importance-Performance Map Analysis</i>	151
Tabel 4.55 Nilai RMSE untuk <i>Training</i> dan <i>Testing</i> ANN	154
Tabel 4.56 Nilai Sensitivitas	156
Tabel 4.57 Kepentingan Variabel Independen ANN	156
Tabel 4.58 Hasil Kepentingan Variabel Independen SEM-ANN	158
Tabel 4.59 Karakteristik ISO 26000:2010	165
Tabel 4.60 Karakteristik ISO 25010	166
Tabel 4.61 Karakteristik ISO 25012	168

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Konsultasi.....	180
Lampiran 2 <i>Form</i> Kuesioner <i>Online</i>	181
Lampiran 3 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	186
Lampiran 4 Penyebaran Kuesioner Offline.....	188
Lampiran 5 Responden Penelitian	189
Lampiran 6 Hasil Kuesioner	193
Lampiran 7 Data Hasil Wawancara	213