



SKRIPSI

**EVALUASI PENERIMAAN WEBSITE SSW-
ALFA OLEH WARGA SURABAYA
MENGUNAKAN MODEL UMEGA**

NAJWA HAMIDAH ERWIN EFFENDI

NPM 21082010228

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom

Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA**

2025



SKRIPSI

**EVALUASI PENERIMAAN WEBSITE SSW-
ALFA OLEH WARGA SURABAYA
MENGUNAKAN MODEL UMEGA**

NAJWA HAMIDAH ERWIN EFFENDI

NPM 21082010228

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom

Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA**

2025

Halaman ini sengaja dikosongkan.

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI PENERIMAAN WEBSITE SSW-ALFA OLEH WARGA SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL UMEGA

Oleh:

NAJWA HAMIDAH ERWIN EFFENDI
NPM. 21082010228

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 15 Juni 2025.

Menyetujui

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19870519 201803 1 001

..... (Pembimbing I)

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19810704 202121 2 011

..... (Pembimbing II)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19871015 202203 2 005

..... (Ketua Penguji)

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 201903 2 020

..... (Anggota Penguji II)

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA.

NIP. 19971012 202406 2 001

..... (Anggota Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT

NIP. 19681126 199403 2 001

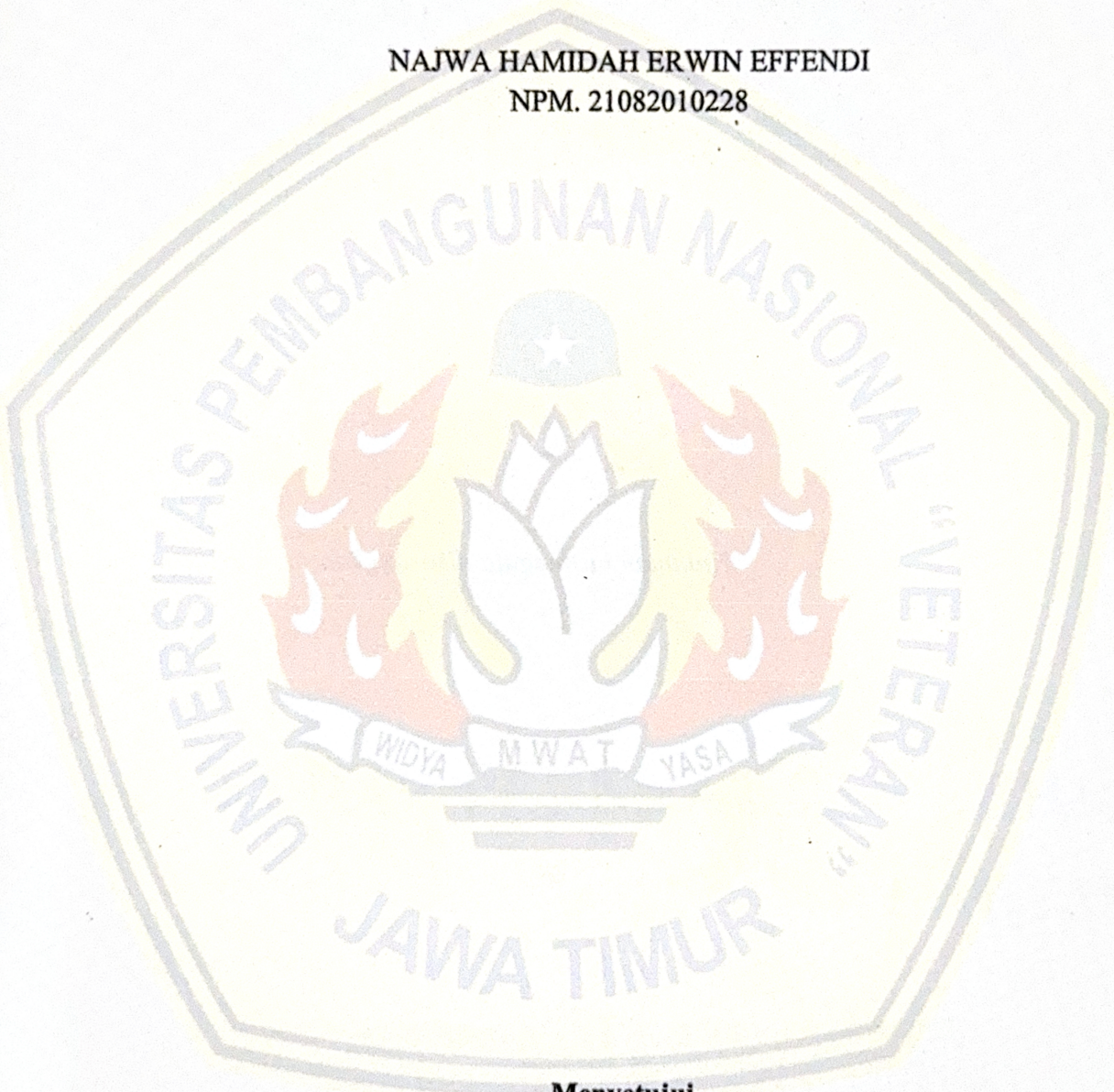
Halaman ini sengaja dikosongkan.

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI PENERIMAAN WEBSITE SSW-ALFA OLEH WARGA
SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL UMEGA**

Oleh:

NAJWA HAMIDAH ERWIN EFFENDI
NPM. 21082010228



Menyetujui,
Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer

Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 202121 1 003

Halaman ini sengaja dikosongkan.

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Najwa Hamidah Erwin Effendi
NPM : 21082010228
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer

Saya menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul “EVALUASI PENERIMAAN WEBSITE SSW-ALFA OLEH WARGA SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL UMEGA” merupakan hasil karya saya sendiri dan bebas dari unsur plagiarisme.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya tidak menyalin naskah ilmiah pihak lain yang pernah disusun guna meraih gelar pendidikan, serta seluruh kutipan, gagasan, data, atau pendapat yang berasal dari sumber lain telah dicantumkan secara sah dan lengkap dalam daftar pustaka sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan jujur dan sesuai kenyataan, tanpa intervensi atau paksaan dari pihak mana pun, dan akan digunakan sebagaimana tujuan pembuatannya.



Surabaya, 15 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan,



NAJWA HAMIDAH ERWIN
EFFENDI
NPM. 21082010228

Halaman ini sengaja dikosongkan.

ABSTRAK

Nama Mahasiswa/NPM : Najwa Hamidah Erwin Effendi/21082010228
Judul Skripsi : Evaluasi Penerimaan Website SSW-Alfa
Oleh Warga Surabaya Menggunakan Model UMEGA
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom, M.Kom
2. Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom

Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan Surabaya Single Window Alfa (SSW Alfa) sebagai inovasi dalam layanan masyarakat. Namun implementasi layanan Surabaya Single Window (SSW) Alfa masih menghadapi berbagai kendala, mulai dari prosedur yang dianggap rumit, masalah teknis, hingga kekhawatiran masyarakat terkait keamanan dan keandalan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan warga Surabaya terhadap layanan e-government Surabaya Single Window (SSW) Alfa menggunakan model modifikasi Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA). Responden penelitian adalah 414 warga Surabaya yang pernah menggunakan website SSW Alfa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM-PLS. Variabel-variabel penelitian meliputi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *perceived risk*, *attitude*, *behavioral intention to use*, *perceived service quality*, *trust in government*, dan *intention to recommend*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh signifikan positif terhadap *attitude*, namun *effort expectancy* berpengaruh signifikan negatif, sedangkan *social influence* tidak berpengaruh signifikan. *Perceived risk* berpengaruh signifikan negatif terhadap *attitude*. *Facilitating conditions* berpengaruh signifikan positif terhadap *effort expectancy*. *Facilitating conditions*, *attitude*, *perceived service quality* dan *trust in government* berpengaruh signifikan positif terhadap *behavior intention to use*. *Perceived service quality*, *trust in government* dan *behavior intention to use* berpengaruh signifikan positif terhadap *intention to recommend*. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna yang berniat menggunakan layanan cenderung memberikan rekomendasi. Penelitian ini memberikan wawasan bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan, dan mengatasi persepsi risiko guna memperluas adopsi SSW Alfa.

Kata Kunci: intention to recommend, modifikasi UMEGA, SSW Alfa

Halaman ini sengaja dikosongkan.

ABSTRACT

Student Nama/NPM : Najwa Hamidah Erwin Effendi/21082010228
Thesis Tittle : Evaluation of the Acceptance of the SSW-Alfa
Website by Surabaya Residents Using the UMEGA
Model.
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom, M.Kom
2. Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom

The Surabaya City Government launched the Surabaya Single Window Alfa (SSW Alfa) as an innovation in public services. However, the implementation of the Surabaya Single Window (SSW) Alfa service still faces various obstacles, ranging from procedures that are considered complicated, technical problems, to public concerns regarding the security and reliability of the system. This study aims to identify the factors that influence the acceptance of Surabaya residents towards the e-government service Surabaya Single Window (SSW) Alfa using a modified Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA). The research respondents were 414 Surabaya residents who had used the SSW Alfa website. The sampling technique used was purposive sampling. The analysis technique used was SEM-PLS. The research variables include performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, perceived risk, attitude, behavioral intention to use, perceived service quality, trust in government, and intention to recommend. The results showed that performance expectancy had a significant positive effect on attitude, but effort expectancy had a significant negative effect, while social influence had no significant effect. Perceived risk had a significant negative effect on attitude. Facilitating conditions had a significant positive effect on effort expectancy. Facilitating conditions, attitude, perceived service quality, and trust in government had a significant positive effect on behavioral intention to use. Perceived service quality, trust in government, and behavioral intention to use had a significant positive effect on the intention to recommend. It can be concluded that users who intend to use the service tend to provide recommendations. This research provides insights for the Surabaya City Government to improve service quality, trust, and overcome risk perceptions to expand the adoption of SSW Alfa.

Keywords: intention to recommend, modified UMEGA, SSW Alfa

Halaman ini sengaja dikosongkan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kasih sayang-Nya. Berkat izin dan ridha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Evaluasi Penerimaan Website SSW-Alfa oleh Warga Surabaya Menggunakan Model UMEGA” sebagai syarat akademis dalam rangka memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Proses penyusunan skripsi ini tentu bukan hal yang mudah; di setiap langkahnya, terdapat dukungan tulus dari berbagai pihak yang memberikan semangat, doa, dan kekuatan yang sangat berarti. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Erwin Effendi dan Ibu Rina Isoewandari, yang membesarkan penulis dengan penuh cinta, merawat, serta selalu mendoakan dan mendukung di setiap langkah hidup. Kalian adalah tempat pulang yang penuh kehangatan, rasa aman, dan motivasi terbaik bagi penulis. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan moril maupun materil, serta pengorbanan agar penulis selalu mendapatkan yang terbaik dalam setiap hal. Tanpa cinta, dan ketulusan, penulis tidak akan pernah sampai pada titik ini. Apa pun yang telah penulis raih adalah cerminan dari cinta kalian yang begitu besar, cinta yang menjadi fondasi bagi setiap mimpi yang kini perlahan menjadi nyata. Tanpa kalian, tak hanya gelar sarjana ini, tetapi kebahagiaan dan kekuatan dalam diri penulis tidak akan pernah lengkap. Terima kasih, Ayah dan Bunda, atas segala cinta dan pengorbanan yang tak tergantikan. Penulis mencintai kalian sepenuh hati.
2. Kepada Kedua adik tersayang, M. Naufal Erwin dan M. Nadhif Erwin, telah menjadi sumber semangat dan kekuatan tersendiri bagi penulis. Dukungan dan doa yang mereka berikan merupakan hal yang berarti bagi penulis. Sebagai seorang kakak, penulis justru banyak belajar dari mereka. Penulis berharap kalian dapat tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik, dan kelak menjadi jauh lebih baik dibanding penulis

3. Dosen Pembimbing 1, Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom., dan Dosen Pembimbing 2, Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom., yang telah membimbing penulis dengan sabar dan tulus selama proses penyusunan skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu, arahan, dan nasihat yang diberikan, yang menjadi bekal berharga tidak hanya dalam penyusunan skripsi ini, tetapi juga untuk perjalanan penulis ke depannya.
4. Bapak Dhian Satria Yudha Kartika, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali yang telah mendampingi dan membimbing penulis selama masa studi. Terima kasih atas arahan, motivasi, dan perhatian yang diberikan, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik.
5. Dosen-dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan motivasi sepanjang masa studi.
6. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data, informasi, serta tanggapan yang sangat berharga dalam pelaksanaan penelitian ini. Partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/i sangat membantu dalam kelancaran proses penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
7. Seseorang yang selalu kebersamaan penulis, dengan sabar mendengarkan setiap keluh kesah, memberikan dukungan dan saran, serta selalu siap membantu saat penulis menghadapi tantangan dalam penyusunan skripsi ini. Kehadiran beliau bukan hanya menjadi penyemangat, tetapi juga kekuatan yang menguatkan penulis untuk terus berproses hingga kini. Dukungan dan perhatian dari beliau sangat berarti bagi penulis.
8. Sahabat penulis, Faradhiya Aulia Rahma, yang telah setia menemani perjalanan penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini. Tempat berbagi cerita, belajar bersama, dan saling menguatkan saat menghadapi berbagai tantangan dan tekanan akademik. Tanpa kehadiran beliau, perjalanan ini tentu tidak akan terasa semudah dan bermakna sekarang.
9. Teman seperbimbingan, khususnya Heldha Ayu, yang telah dengan tulus berbagi pengalaman dan pengetahuan, saling mendukung, serta memberikan

semangat yang tak pernah putus selama proses bimbingan berlangsung. Kehadiran kalian semua menjadi sumber inspirasi dan motivasi yang sangat berarti bagi penulis.

10. Teman-teman yang tergabung dalam organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Kabinet Aerial, terutama di bidang Advokesma, yang telah menjadi wadah bagi penulis untuk bertumbuh dan berkembang. Melalui pengalaman bersama kalian, penulis dapat lebih merasakan makna kerja sama, dan tanggung jawab, yang tentunya sangat berharga dalam perjalanan akademik dan pengembangan diri penulis.
11. Teman-teman satu angkatan Sistem Informasi 21 (SINEMATO) yang telah berjuang bersama dalam perjalanan akademik ini. Kebersamaan, dukungan, dan semangat yang kita bagikan bersama telah memberikan motivasi yang besar bagi penulis untuk terus maju dan berkembang.
12. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi selama proses ini, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu. Peran serta dan kebaikan hati kalian sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini.
13. Terakhir, untuk diriku sendiri. Terima kasih telah bertahan melalui segala tantangan, kelelahan, dan keraguan yang menghampiri. Terima kasih telah berani melawan rasa takut dan mencoba banyak hal baru yang sebelumnya bahkan tak pernah terbayangkan. Perjalanan ini baru awal, masih banyak cerita yang menanti untuk ditulis. Teruslah melangkah, berbuat baik, dan menjadi pribadi yang bermanfaat bagi banyak orang di masa depan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis membuka diri terhadap segala bentuk saran dan masukan yang membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan berkontribusi positif pada pengembangan ilmu pengetahuan yang akan mendatang.

Surabaya, 25 Mei 2025

Penulis

Halaman ini sengaja dikosongkan.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Relevansi Sistem Informasi	9
1.7. Sistematika Penulisan	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Penelitian Terdahulu	15
2.2. E-Government	35
2.2.1. Komponen E-Government	37
2.2.2. Tantangan E-Government	38
2.2.3. Bentuk E-Government	42
2.2.4. Pengaruh E-Government	44
2.3. Surabaya Single Window Alfa	47
2.4. UMEGA	51
2.5. Penerimaan Teknologi Imbas Adopsi Teknologi	59

2.6. SEM-PLS	
(Structural Equation Modeling – Partial Least Square)	60
2.6.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	62
2.6.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	64
2.6.3. Uji Hipotesis	66
BAB 3	
METODOLOGI PENELITIAN	67
3.1. Alur Penelitian	67
3.2. Identifikasi Masalah	68
3.3. Studi Literatur dan Observasi	68
3.4. Model Konseptual	70
3.5. Pengembangan Hipotesis	73
3.5.1. Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> Terhadap	
<i>Attitude</i>	73
3.5.2. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> Terhadap	
<i>Attitude</i>	75
3.5.3. Pengaruh <i>Social Influence</i> Terhadap	
<i>Attitude</i>	76
3.5.4. Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> Terhadap	
<i>Behavior Intention to Use</i>	77
3.5.5. Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> Terhadap	
<i>Effort Expectancy</i>	78
3.5.6. Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap	
<i>Attitude</i>	79
3.5.7. Pengaruh <i>Attitude</i> Terhadap	
<i>Behavior Intention to Use</i>	81
3.5.8. Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> Terhadap	
<i>Behavior Intention to Use</i>	82
3.5.9. Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> Terhadap	
<i>Intention to Recommend</i>	83
3.5.10. Pengaruh <i>Trust in Government</i> Terhadap	
<i>Behavior Intention to Use</i>	85

3.5.11. Pengaruh <i>Trust in Government</i> Terhadap <i>Intention to Recommend</i>	85
3.5.12. Pengaruh <i>Behavioral Intention to Use</i> Terhadap <i>Intention to Recommend</i>	87
3.6. Instrumen Penelitian	88
3.7. Uji Instrumen Penelitian	92
3.7.1. Uji Validitas	92
3.7.2. Uji Reliabilitas	95
3.8. Populasi dan Sampel	96
3.8.1. Populasi	96
3.8.2. Sampel	97
3.8.3. Teknik Sampling	98
3.9. Pengumpulan Data	100
3.10. Pengolahan dan Analisis Data.....	100
3.10.1. Analisis Statistik Deskriptif	100
3.10.2. Analisis Statistik Inferensial	101
3.11. Penarikan Kesimpulan	102
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	103
4.1. Data Demografi Responden	103
4.1.1. Responden Berdasarkan Usia	103
4.1.2. Responden Berdasarkan Pendidikan	105
4.1.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan/Status	106
4.2. Pembahasan Analisis Deskriptif	107
4.2.1. Frekuensi Jawaban <i>Performance Expectancy</i>	108
4.2.2. Frekuensi Jawaban <i>Effort Expectancy</i>	110
4.2.3. Frekuensi Jawaban <i>Social Influence</i>	113
4.2.4. Frekuensi Jawaban <i>Facilitating Conditions</i>	115
4.2.5. Frekuensi Jawaban <i>Perceived Risk</i>	117
4.2.6. Frekuensi Jawaban <i>Attitude</i>	120
4.2.7. Frekuensi Jawaban <i>Behavior Intention to Use</i>	122
4.2.8. Frekuensi Jawaban <i>Perceived Service Quality</i>	124

4.2.9. Frekuensi Jawaban <i>Trust in Government</i>	126
4.2.10. <i>Intention to Recommend</i>	128
4.3. Crosstab	131
4.3.1. Antara Usia dan <i>Performance Expectancy</i>	133
4.3.2. Antara Usia dan <i>Attitude</i>	134
4.3.3. Pendidikan dan <i>Behavior Intention</i>	136
4.3.4. Pekerjaan/Status dan <i>Behavior Intention</i>	138
4.4. Analisis PLS	140
4.4.1. Analisis Model Pengukuran (Outer Model)	140
4.4.2. Analisis Model Struktural – Pengujian Hipotesis	150
4.5. Pembahasan	159
4.5.1. Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> Terhadap <i>Attitude</i> Warga Surabaya Atas Layanan E-Government SSW Alfa	159
4.5.2. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> Terhadap <i>Attitude</i> Warga Surabaya Atas Layanan E-Government SSW Alfa	162
4.5.3. Pengaruh <i>Social Influence</i> Terhadap <i>Attitude</i> Warga Surabaya Atas Layanan E-Government SSW Alfa	164
4.5.4. Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> Terhadap <i>Behavior</i> <i>Intention to Use</i> Warga Surabaya Atas Layanan E-Government SSW Alfa	166
4.5.5. Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> Terhadap <i>Effort</i> <i>Expectancy</i> Warga Surabaya Atas Layanan E-Government SSW Alfa	169
4.5.6. Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Attitude</i> Warga Surabaya Atas Layanan E-Government SSW Alfa	171
4.5.7. Pengaruh <i>Attitude</i> Terhadap <i>Behavior</i> <i>Intention to Use</i> Warga Surabaya Atas Layanan	

	E-Government SSW Alfa	173
4.5.8.	Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> Terhadap <i>Behavior Intention to Use</i> Warga Surabaya Atas Layanan E-Government SSW Alfa	176
4.5.9.	Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> Terhadap <i>Intention to Recommend</i> Warga Surabaya Atas Layanan E-Government SSW Alfa	178
4.5.10.	Pengaruh <i>Trust in Government</i> Terhadap <i>Behavior Intention to Use</i> Warga Surabaya Atas Layanan E-Government SSW Alfa	180
4.5.11.	Pengaruh <i>Trust in Government</i> Terhadap <i>Intention To Recommend</i> Warga Surabaya Atas Layanan E-Government SSW Alfa	183
4.5.12.	Pengaruh <i>Behavior Intention to Use</i> Terhadap <i>Intention to Recommend</i> Warga Surabaya Atas Layanan E-Government SSW Alfa	185
BAB V	PENUTUP	188
5.1.	Kesimpulan	188
5.2.	Saran	189
DAFTAR PUSTAKA		190

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pendekatan Sistem Informasi Manajemen	10
Gambar 2.1 Komponen E-Government	38
Gambar 2.2 Layanan Perizinan SSW Alfa	50
Gambar 2.3 Model UMEGA	53
Gambar 2.4 Model Modifikasi UMEGA 1	54
Gambar 2.5 Model Modifikasi UMEGA 2	55
Gambar 2.6 Model Modifikasi UMEGA 3	56
Gambar 2.7 Model Modifikasi UMEGA 4	57
Gambar 2.8 Model Modifikasi UMEGA 5	58
Gambar 3.1 Alur Penelitian	70
Gambar 3.2 Model Konseptual	69
Gambar 4.1 Hasil Analisis Outer Model	149
Gambar 4.2 Hasil Analisis Inner Model	154

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Komentar dan Keluhan Atas SSW Alfa 5
Tabel 1.2	Perbandingan Pendekatan 12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 15
Tabel 2.2	Kriteria Evaluasi Model Pengukuran 63
Tabel 2.3	Kriteria Evaluasi Model Struktural 65
Tabel 3.1	Definisi Operasional 71
Tabel 3.2	Instrumen Penelitian 88
Tabel 3.3	Skala Pengukuran 92
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Performance Expectancy</i> (PE) 93
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Effort Expectancy</i> (EE) 93
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Social Influence</i> (SI) 93
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Facilitating Conditions</i> (FC) 94
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Risk</i> (PR) 94
Tabel 3.9	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Attitude</i> (A) 94
Tabel 3.10	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavior Intention to Use</i> 94
Tabel 3.11	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Service Quality</i> (PSQ) 95
Tabel 3.12	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Trust in Government</i> (TG) 95
Tabel 3.13	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Intention to Recommend</i> 95
Tabel 3.14	Hasil Uji Reliabilitas 96
Tabel 4.1	Usia Responden 104
Tabel 4.2	Pendidikan Responden 105
Tabel 4.3	Pekerjaan/Status 106
Tabel 4.4	Frekuensi Jawaban <i>Performance Expectancy</i> 108
Tabel 4.5	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i> 109
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban <i>Effort Expectancy</i> 111
Tabel 4.7	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i> 112
Tabel 4.8	Frekuensi Jawaban <i>Social Influence</i> 113
Tabel 4.9	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Social Influence</i> 114
Tabel 4.10	Frekuensi Jawaban <i>Facilitating Condition</i> 115

Tabel 4.11	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	117
Tabel 4.12	Frekuensi Jawaban <i>Perceived Risk</i>	118
Tabel 4.13	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i>	119
Tabel 4.14	Frekuensi Jawaban <i>Attitude</i>	120
Tabel 4.15	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Attitude</i>	121
Tabel 4.16	Frekuensi Jawaban <i>Behavior Intention to Use</i>	122
Tabel 4.17	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i> ..	123
Tabel 4.18	Frekuensi Jawaban <i>Perceived Service Quality</i>	124
Tabel 4.19	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Service Quality</i>	126
Tabel 4.20	Frekuensi Jawaban <i>Trust in Government</i>	127
Tabel 4.21	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Trust in Government</i>	128
Tabel 4.22	Frekuensi Jawaban <i>Intention to Recommend</i>	129
Tabel 4.23	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Intention to Recommend</i>	130
Tabel 4.24	Crosstab Usia dan <i>Performance Expectancy</i>	133
Tabel 4.25	Crosstab Usia dan <i>Attitude</i>	135
Tabel 4.26	Crosstab Pendidikan dan <i>Behavior Intention to Use</i>	137
Tabel 4.27	Crosstab Pekerjaan/Status dan <i>Behavior Intention to Use</i>	139
Tabel 4.28	Hasil Uji Convergent Validity (Outer Loading)	141
Tabel 4.29	Nilai AVE	143
Tabel 4.30	Fornell-Larcker Criterion	144
Tabel 4.31	Cross Loadings	145
Tabel 4.32	Hasil Analisis Composite Reliability dan Cronbach Alpha	147
Tabel 4.33	Uji Multicollinearity	148
Tabel 4.34	Hasil Pengujian Signifikansi Koefisien Jalur (Path) Model Struktural	150
Tabel 4.35	Nilai Koefisien Determinasi atau R Square (R ²) dan Stone-Geisser (Q ²)	155
Tabel 4.36	Hasil Analisis f ² Effect Size	157

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Bukti Penyebaran Kuisisioner Penelitian
Lampiran 4	Crosstab
Lampiran 5	Hasil Analisis PLS
Lampiran 6	Keluhan dan Komentar Tentang SSW Alfa