

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Pertanyaan Penelitian	16
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian	18
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	19
1.6.1 Model Penelitian	19
1.6.2 Objek Penelitian	20
1.6.3 Lokasi Penelitian	20
1.6.4 Waktu Penelitian	20
BAB II	21
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 Model DeLone dan McLean	21
2.1.2 Model Kegagalan Tan	23
2.1.3 Kepuasan Pengguna	31
2.1.4 Keterlibatan Pengguna	32
2.1.5 Generasi Z	33
2.2 Pengembangan Hipotesis	34
2.2.1 Hipotesis 1	34
2.2.2 Hipotesis 2	35
2.2.3 Hipotesis 3	35
2.2.4 Hipotesis 4	36
2.2.5 Hipotesis 5	37
2.2.6 Hipotesis 6	37

2.2.7	Hipotesis 7	38
2.2.8	Hipotesis 8	39
2.3	Model Penelitian	39
BAB III		41
DESAIN PENELITIAN		41
3.1	Desain Penelitian	41
3.2	Desain Pengambilan Sampel	42
3.2.1	Metode Pengambilan Sampel	42
3.2.2	Unit Sampel	44
3.2.3	Ukuran Sampel	44
3.2.4	Daerah Sebaran Kuesioner	44
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.3.1	Kegagalan Fungsional	44
3.3.2	Kegagalan Sistem	45
3.3.3	Kegagalan Informasi	46
3.3.4	Kegagalan Layanan	47
3.3.5	Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	48
3.3.6	Kepuasan Pengguna	49
3.3.7	Keterlibatan Pengguna	50
3.4	Objek Penelitian	50
3.5	Metode Pengumpulan Data	51
3.6	Instrumen Penelitian	52
3.7	Pengujian Instrumen	53
3.7.1	Uji Validitas	53
3.7.2	Uji Reliabilitas	55
3.8	Uji Asumsi Klasik	55
3.8.1	Uji Multikolinearitas	55
3.9	Metode Analisis Data	56
3.9.1	Uji Kelayakan Model	56
3.10	Uji Signifikansi	57
BAB IV		58
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Hasil Pengumpulan Data	58
4.2	Karakteristik Responden	58
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian	61
4.3.1	Uji Validitas	61
4.3.2	Uji Reliabilitas	70
4.4	Uji Asumsi Klasik	71

4.4.1	Uji Multikolinearitas	71
4.5	Uji Kelayakan Model	72
4.6	Statistik Deskriptif	75
4.7	Uji Hipotesis.....	76
4.8	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	81
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian dan Temuan Penelitian	82
4.7.1	Hipotesis 1 (H1)	82
4.7.2	Hipotesis 2 (H2)	83
4.7.3	Hipotesis 3 (H3)	84
4.7.4	Hipotesis 5 (H5)	85
4.7.5	Hipotesis 6 (H6)	86
4.7.6	Hipotesis 7 (H7)	86
4.7.7	Hipotesis 8 (H8)	87
BAB V	88
KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.2	Implikasi Teoritis	89
5.3	Implikasi Manajerial	91
5.4	Keterbatasan Penelitian	93
REFERENSI	95
LAMPIRAN	108