

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------------------|-----------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| INTISARI..... | xii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiii |
| BAB I | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian | 10 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.5. Motivasi Penelitian..... | 13 |
| 1.6. Manfaat Penelitian | 13 |
| 1.7. Kontribusi Penelitian..... | 14 |
| 1.8. Ruang Lingkup Penelitian..... | 15 |
| 1.9. Sistematika Penulisan..... | 16 |
| BAB II | 18 |
| 2.1. Landasan Teori..... | 18 |
| 2.1.1 Mobile Banking..... | 18 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan..... | 19 |
| 2.1.3 Kualitas Informasi..... | 19 |
| 2.1.4 Kualitas Sistem..... | 20 |
| 2.1.5 Kepercayaan..... | 21 |
| 2.1.6 Kepuasan dan Intensitas Penggunaan | 21 |
| 2.1.7 Penggunaan Sesungguhnya (Aktual) | 22 |
| 2.1.8 Perilaku Konsumsi | 23 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu yang Relevan | 24 |
| 2.3. Hipotesis Penelitian..... | 27 |
| BAB III..... | 29 |

| | | |
|-----------------------|------------------------------------|-----------|
| 3.1. | Desain Penelitian..... | 29 |
| 3.2. | Definisi Operasional Variabel..... | 31 |
| 3.3. | Pengambilan Sampel..... | 34 |
| 3.4. | Instrumen Penelitian..... | 36 |
| 3.5. | Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3.6. | Teknik Analisis Data..... | 38 |
| 3.6.1. | Statistika Deskriptif..... | 39 |
| 3.6.2. | Uji Validitas | 39 |
| 3.6.3. | Uji Reliabilitas | 40 |
| 3.6.4. | Analisis Ketepatan Model..... | 41 |
| 3.6.5. | Tingkat Signifikansi | 44 |
| BAB IV | | 45 |
| 4.1. | Statistika Deskriptif..... | 45 |
| 4.1.1. | Umur Responden..... | 46 |
| 4.1.2. | Pekerjaan Responden | 46 |
| 4.1.3. | Jenis Kelamin Responden | 47 |
| 4.1.4. | Pengeluaran Responden | 47 |
| 4.1.5. | Domisili Responden..... | 48 |
| 4.1.6. | Status Perkawinan Responden | 48 |
| 4.1.7. | Mobile Banking Responden..... | 49 |
| 4.2. | Evaluasi Model Pengukuran | 49 |
| 4.2.1. | Uji Validitas | 49 |
| 4.2.2. | Uji Reliabilitas | 53 |
| 4.3. | Evaluasi Model Struktural..... | 54 |
| 4.3.1. | R Square | 54 |
| 4.3.2. | f Square | 54 |
| 4.4. | Uji Kecocokan Model | 56 |
| 4.4.1. | SRMR..... | 56 |
| 4.5. | Pengujian Hipotesis..... | 56 |
| 4.6. | Pembahasan..... | 61 |
| BAB V | | 65 |
| 5.1. | Kesimpulan | 65 |
| 5.2. | Keterbatasan Penelitian..... | 66 |
| 5.3. | Implikasi Kebijakan | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 69 |
| LAMPIRAN | | 76 |

DAFTAR TABEL

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Definisi Variabel Penelitian | 32 |
| Tabel 4. 1 Statistika Deskriptif..... | 45 |
| Tabel 4. 2 Responden Menurut Kelompok Umur | 46 |
| Tabel 4. 3 Responden Menurut Kelompok Pekerjaan | 46 |
| Tabel 4. 4 Responden Menurut Jenis Kelamin | 47 |
| Tabel 4. 5 Responden Menurut Pengeluaran | 47 |
| Tabel 4. 6 Responden Menurut Domisili | 48 |
| Tabel 4. 7 Responden Menurut Status Perkawinan | 48 |
| Tabel 4. 8 Responden Menurut Domisili | 49 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas..... | 50 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Putaran Kedua | 51 |
| Tabel 4. 11 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) | 52 |
| Tabel 4. 12 Nilai Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker) | 52 |
| Tabel 4. 13 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> | 53 |
| Tabel 4. 14 Nilai <i>R Square</i> dan <i>Adjusted R Square</i> | 54 |
| Tabel 4. 15 Nilai <i>f Square</i> | 55 |
| Tabel 4. 16 Nilai <i>f Square</i> lanjutan | 55 |
| Tabel 4. 17 Nilai SRMR..... | 56 |
| Tabel 4. 18 Uji Hipotesis | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Model Interaksi antar Variabel dalam Penelitian..... | 30 |
|------------------------------------------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 76 |
|--------------------------------------|----|