

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kondisi Umum Penelitian.....	8
2.2 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2.1 <i>Mobile Banking</i> .....	9
2.2.2 <i>Usability</i> .....	11
2.2.3 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	14
2.3 Keaslian Penelitian .....	16
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.4 Populasi dan Sampel .....	22
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	26
3.6.1 Uji Validitas.....	26
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	27
3.6.3 Importance Performance Analysis (IPA) .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	32

4.1.1	Jenis Kelamin .....	32
4.1.2	Usia .....	33
4.1.3	Pekerjaan .....	34
4.1.4	Asal Provinsi .....	34
4.1.5	Pengguna BRImo .....	36
4.1.6	Lama Pemakaian BRImo .....	36
4.1.7	Frekuensi Penggunaan BRImo .....	37
4.2	Uji Validitas.....	38
4.3	Uji Reliabilitas.....	41
4.4	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	42
4.4.1	Analisis Deskripsi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja .43	
4.4.2	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	53
4.4.3	Analisis <i>Gap</i> .....	55
4.4.4	Uji Beda ( <i>Paired Sample T-Test</i> ) .....	57
4.4.5	Analisis Diagram Kartesius.....	58
4.4.6	Hasil Rekomendasi Perbaikan.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>65</b>
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	66
5.3	Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>71</b>