

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Bebas Plagiasi.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Intisari.....	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat dan Kontribusi Penelitian.....	8
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	10
BAB II. LANDASAN TEORI & TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Model Kualitas Layanan (SERVQUAL).....	11
2.1.2 Perbankan Seluler.....	13
2.1.3 Desain Antarmuka.....	14
2.1.4 Kualitas Sistem.....	15
2.1.5 Jaminan Keamanan.....	17
2.1.6 Kualitas Layanan.....	18
2.1.7 Perilaku Penggunaan.....	20
2.2 Tinjauan Pustaka.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.3.1 Pengaruh Desain Antarmuka terhadap Kualitas Sistem.....	26
2.3.2 Pengaruh Desain Antarmuka terhadap Jaminan Keamanan.....	28
2.3.3 Pengaruh Desain Antarmuka terhadap Kualitas Layanan.....	29
2.3.4 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Jaminan Keamanan.....	30
2.3.5 Pengaruh Jaminan Keamanan terhadap Kualitas Layanan.....	32
2.3.6 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kualitas Layanan.....	34

2.3.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Perilaku Penggunaan.....	35
2.4 Model Penelitian.....	36
BAB III. METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	39
3.2.1 Desain Antarmuka.....	40
3.2.2 Kualitas Sistem.....	41
3.2.3 Jaminan Keamanan.....	41
3.2.4 Kualitas Layanan.....	42
3.2.5 Perilaku Penggunaan.....	43
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.3.1 Data Primer.....	43
3.3.2 Data Sekunder.....	44
3.4 Populasi Dan Sampel.....	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel.....	44
3.4.3 Ukuran Sampel.....	45
3.4.4 Lokasi Penelitian.....	46
3.5 Metode Analisis Data.....	46
3.5.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	47
3.5.1.1 Uji validitas.....	47
3.5.1.2 Uji reliabilitas.....	49
3.5.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	49
3.5.2.1 Uji multikolinearitas.....	50
3.5.2.2 <i>R-square</i> (R^2).....	50
3.5.2.3 <i>f-square</i> (f^2).....	50
3.5.2.4 Evaluasi kecocokan model (<i>model fit</i>).....	51
3.5.2.5 Pengujian hipotesis.....	52
BAB IV. HASIL RISET DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Profil Responden.....	53
4.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	57
4.2.1 Uji Validitas.....	57
4.2.1.1. Uji validitas konvergen.....	57
4.2.1.2. Uji validitas diskriminan.....	59
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	62
4.3 Statistik Deskriptif.....	63
4.3.1 Statistik Deskriptif Berdasarkan Gender.....	64
4.3.2 Statistik Deskriptif Berdasarkan Usia.....	66

4.3.3 Statistik Deskriptif Berdasarkan Domisili.....	67
4.3.4 Statistik Deskriptif Berdasarkan Pekerjaan dan Status.....	69
4.3.5 Statistik Deskriptif Berdasarkan Butir Pengukur Variabel.....	72
4.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	75
4.4.1 Uji Multikolinearitas.....	76
4.4.2 <i>R-Square</i> (R^2).....	77
4.4.3 <i>f-Square</i> (f^2).....	78
4.4.4 Evaluasi Kecocokan Model (<i>Model Fit</i>).....	79
4.5 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	79
4.5.1 Pengaruh Desain Antarmuka terhadap Kualitas Sistem.....	80
4.5.2 Pengaruh Desain Antarmuka terhadap Jaminan Keamanan.....	82
4.5.3 Pengaruh Desain Antarmuka terhadap Kualitas Layanan.....	83
4.5.4 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Jaminan Keamanan.....	85
4.5.5 Pengaruh Jaminan Keamanan terhadap Kualitas Layanan.....	87
4.5.6 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kualitas Layanan.....	88
4.5.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Perilaku Penggunaan.....	89
BAB V. SIMPULAN.....	92
5.1 Simpulan.....	92
5.2 Implikasi Penelitian.....	93
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	93
5.2.2 Implikasi Praktis.....	94
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	96
5.4 Arahan Penelitian Mendatang.....	97
Daftar Pustaka.....	99
Lampiran.....	110