

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Lingkup Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Expectation Confirmation Theory (ECT)	15
2.2 Technology Acceptance Model (TAM)	16
2.3 Kewajaran Harga.....	17
2.4 Kualitas Layanan.....	19
2.5 Reputasi.....	22
2.6 Tingkat Teknologi.....	23
2.7 Kenyamanan layanan	24
2.8 Kepuasan	25
2.9 Niat penggunaan berlanjut	26
2.10 Tinjauan Riset Terdahulu	27
2.11 Pengembangan Hipotesis	29
2.11.1 Pengaruh Kewajaran Harga pada Kepuasan dan Niat penggunaan berlanjut <i>Aplikasi Mobile Banking</i>	29
2.11.2 Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Niat penggunaan berlanjut <i>Aplikasi Mobile Banking</i>	31

2.11.3	Pengaruh Positif Reputasi pada Kepuasan dan Niat penggunaan berlanjut Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	32
2.11.4	Pengaruh Positif Tingkat Teknologi pada Kepuasan dan Niat penggunaan berlanjut Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	34
2.11.5	Pengaruh Positif Kenyamanan layanan pada Kepuasan dan Niat penggunaan berlanjut Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	35
2.11.6	Pengaruh Positif Kepuasan pada Niat penggunaan berlanjut Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	36
2.11.7	Peran Mediasi Kepuasan	38
BAB III METODE PENELITIAN.....		41
3.1	Desain Penelitian.....	41
3.2	Metode Pengumpulan Data	41
3.2.1	Data Primer.....	41
3.2.2	Data Sekunder	42
3.3	Populasi dan Sampel	42
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5	Pengujian Instrumen.....	47
3.5.1	Uji Validitas.....	47
3.5.2	Uji Reliabilitas	48
3.5.3	Uji Multikolinieritas	49
3.6	Metode Analisis Data.....	49
3.6.1	Analisa Statistik Deskriptif.....	50
3.6.2	Analisis Structural Equation Modeling (SEM-PLS)	50
3.6.3	Pengujian Hipotesis	51
3.6.4	Pengujian Efek Mediasi.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Karakteristik Responden	53
4.2	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	55
4.2.1	Uji Validitas Konvergen	55
4.2.2	Uji Validitas Diskriminan.....	56
4.2.3	Uji Reabilitas	59
4.2.4	Uji Multikolinieritas	59
4.3	Analisa Deskriptif Variabel Penelitian.....	60
4.4	Pengujian Model Struktur (<i>Inner Model</i>).....	66
4.4.1	Koefisien Determinasi (R^2)	66

4.4.2	Effect Size (f^2)	66
4.5	Pengujian Hipotesis.....	68
4.5.1	Pengujian Pengaruh Langsung (Direct Effects)	69
4.5.2	Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)	70
4.6	Pembahasan.....	72
4.6.1	Pengaruh Kewajaran Harga pada Kepuasan dan Niat penggunaan berlanjut Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	72
4.6.2	Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Niat penggunaan berlanjut Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	73
4.6.3	Pengaruh Reputasi pada Kepuasan dan Niat penggunaan berlanjut Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	75
4.6.4	Pengaruh Tingkat Teknologi pada Kepuasan dan Niat penggunaan berlanjut Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	77
4.6.5	Pengaruh Kenyamanan layanan pada Kepuasan dan Niat penggunaan berlanjut Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	78
4.6.6	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Niat penggunaan berlanjut ...	80
4.6.7	Peran Mediasi Kepuasan dalam Niat penggunaan berlanjut	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Simpulan	84
5.2	Implikasi Manajerial	86
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	88
5.4	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA		I
LAMPIRAN.....		V

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Volume dan Nilai Transaksi Mobile Banking di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Tingkat Penetrasi Online Banking di Indonesia.....	2
Gambar 1.3 Penggunaan Metode Pembayaran di Indonesia Tahun 2024	4
Gambar 1.4 Alasan Memilih Aplikasi Mobile Banking Tertentu.....	6
Gambar 1.5 Alasan Beralih ke Aplikasi Mobile Banking Tertentu.....	7
Gambar 2.1 Model Penelitian	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Statistik Bootstrapping	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Riset Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Heterotrait-Monotrait	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Cross Loading.....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas	59
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Multikolonieritas (VIF)	60
Tabel 4.8 Statistik Jawaban Responden	60
Tabel 4.9 Nilai R-Square.....	69
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Effect Size.....	70
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Hipotesis	69
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Jalur Mediasi.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Pertanyaan Penelitian	V
Lampiran 2 Hasil Pengujian Smart-PLS	XI
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden	XIII