UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING (Studi Kasus: Nasabah Bank BPD DIY)
Nadia Eka Prasetya, Fitri Damayanti Berutu, S.E.,S.S, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ..... **i**
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **x**
INTISARI ..... **xi**
ABSTRACK **1**
BAB I PENDAHULUAN **2**
1.1 Latar Belakang 2
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Pertanyaan Penelitian 6
1.4 Tujuan Penelitian 6
1.5 Manfaat Penelitian 7
BAB II TINJAUAN LITERATUR **9**
2.1 Kondisi Umum 9
2.2 Landasan Teori 10
2.2.1 Teori E-S-QUAL (*Electronic Service Quality)* 10
2.2.2 TAM (*Technology Acceptance Model)* 12
2.2.3 Minat Menggunakan 13
2.2.4 Mobile Banking 14
2.3 Penelitian Terdahulu 15
2.4 Pertanyaan penelitian 18
BAB III METODE PENELITIAN **19**
3.1 Desain Penelitian 19
3.2 Jenis dan Sumber Data 19
3.3 Teknik Pengumpulan Data 20
3.4 Sampel dan Populasi 21

ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE
BANKING (Studi Kasus: Nasabah Bank BPD DIY)
Nadia Eka Prasetya, Fitri Damayanti Berutu, S.E.,S.S, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.4.1 Sampel 21
3.4.2 Populasi 22
3.5 Definisi Operasional Dimensi Penelitian 23
3.6 Teknik Analisis Data 24
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian 24
3.7 Distribusi Frekuensi 26
3.8 Analisis Statistik Deskriptif 26
3.7 Ukuran Persebaran 28
3.8 Dimensi dan Sumber Indikator 29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 37
4.1 Pilot Test 37
4.1.1 Uji Validitas 37
4.1.2 Uji Reliabilitas 39
4.2 Karakteristik Umum Responden 39
Tabel 4. 4 Identitas/Jenis Kelamin 40
Tabel 4. 5 Lama menggunakan aplikasi 41
Tabel 4. 6 Domisili Responden 42
Tabel 4. 7 Pendidikan terakhir responden 43
Tabel 4. 8 Pekerjaan Responden 43
Tabel 4. 9 Pendapatan per bulan 44
4.3 Distribusi Frekuensi Dimensi Penelitian 45
1. Kualitas Layanan 45
2. Persepsi Kemudahan 46
4.4 Tabulasi Dimensi Penelitian 49
4.4.1 Tabulasi Dimensi Kualitas Layanan 49
4.4.2 Tabulasi Dimensi Persepsi Kemudahan 59
4.5 Interpretasi dan Pembahasan 69
4.5.1 Analisis Lanjutan 69
1. D*imensi kualitas layanan (Service Quality)* 69
2. Dimensi Persepsi kemudahan (Perceived ease of use*)* 71
3. Dimensi Minat menggunakan 73

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING (Studi Kasus: Nasabah Bank BPD DIY)
Nadia Eka Prasetya, Fitri Damayanti Berutu, S.E.,S.S, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.5.2 Pembahasan pertanyaan penelitian.....75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....78
5.1 Kesimpulan.....78
5.2 Saran.....79
DAFTAR PUSTAKA.....81
LAMPIRAN.....88
Lampiran 1.1 Kuisioner.....88
Lampiran 1 2 Statistik SPSS 96
Lampiran 1 3 Sworn Translator.....99