

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Kerangka Pemikiran .....	7
BAB II GAMBARAN UMUM.....	8
2.1 Kondisi Umum .....	8
2.2 Tinjauan Pustaka.....	11
2.2.1 Teori Perilaku Konsumen.....	11
2.2.2 Teori Pengambilan Keputusan Konsumen.....	19
2.2.3 Teori Kepuasan Konsumen .....	23
2.2.4 <i>Electronic Banking</i> .....	24

2.2.4 <i>Mobile Banking (M-Banking)</i> .....	26
2.2.5 Faktor Penentu Penelitian.....	27
2.3 Penelitian Sebelumnya .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	33
3.1 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.2 Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4 Alat Analisis .....	35
3.5 Hipotesis .....	36
3.6 Teknik Pengujian Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	38
4.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	38
4.1.1 Uji Validitas .....	38
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	39
4.2 Penyebaran Kuesioner dan Hasil Responden.....	40
4.3 Uji Statistik Deskriptif .....	46
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	48
4.4.1 Uji Hipotesis 1 .....	48
4.4.2 Uji Hipotesis 2 .....	49
4.4.3 Uji Hipotesis 3 .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran .....	53

DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	56