

## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Intisari .....	xiii
Abstrak .....	xiv
 <b>BAB I   Pendahuluan</b> .....	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	15
1.4 Tujuan Penelitian .....	16
1.5 Manfaat Penelitian .....	17
1.6 Lingkup Penelitian .....	18
1.7 Sistematika Penulisan .....	18

<b>BAB II</b>	<b>Landasan Teori .....</b>	<b>21</b>
2.1	Perilaku Konsumen .....	21
2.2	Faktor-faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen .....	23
2.2.1	Persepsi .....	25
2.2.2	Faktor Sosial .....	26
2.3	Kajian Penelitian Terdahulu .....	27
2.4	Kerangka Penelitian .....	28
2.5	Variabel-Variabel Penelitian .....	30
2.5.1	Kemauan Menggunakan (Willingnes To Use).....	30
2.5.2	Persepsi Kegunaan .....	32
2.5.3	Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	36
2.5.4	Persepsi Risiko Keamanan Finansial .....	37
2.5.5	Pengaruh WOM dari Lingkungan Keluarga dan Teman .....	40
2.5.6	Pengetahuan Produk .....	42
2.5.7	Nama Merek .....	44
<b>BAB III</b>	<b>Metode Penelitian .....</b>	<b>46</b>
3.1	Pendekatan Model .....	46
3.2	Desain Penelitian .....	46
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	47
3.4	Operasionalisasi Variabel .....	48
3.5	Desain Kuesioner .....	52

3.6 Metode Analisis Data .....	54
3.7 Uji Instrumen Penelitian .....	55
3.7.1 Uji Validitas .....	55
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	55
<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan .....</b>	<b>56</b>
4.1 Penyebaran Kuesioner dan Hasil Respon .....	56
4.2 Deskripsi Responden Penelitian .....	57
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengukuran Penelitian .....	61
4.3.1 Uji Validitas .....	61
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	63
4.4 Statistik Deskriptif Variabel .....	64
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	67
4.5.1 Hasil Pengujian Analisis Korelasi Ganda (R)	
dan Analisis Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	68
4.5.2 Hasil Pengujian Koefisien Regresi	
Secara Bersama-sama (Uji F) .....	69
4.5.3 Hasil Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji -t) .....	70
4.5.3.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1 .....	71
4.5.3.2 Hasil Pengujian Hipotesis 2 .....	72
4.5.3.3 Hasil Pengujian Hipotesis 3 .....	73
4.5.3.4 Hasil Pengujian Hipotesis 4 .....	73

4.5.3.5 Hasil Pengujian Hipotesis 5 .....	74
4.5.3.6 Hasil Pengujian Hipotesis 6 .....	75
4.6 Hasil Analisis Keseluruhan .....	75
4.6.1 Persepsi Kegunaan .....	76
4.6.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	77
4.6.3 Persepsi Risiko Keamanan Finansial .....	78
4.6.4 WOM Dari Lingkungan Sosial .....	79
4.6.5 Pengetahuan Produk .....	80
4.6.6 Nama Merek .....	81
 <b>BAB V Kesimpulan dan Saran .....</b>	 <b>82</b>
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Kontribusi Penelitian dan Implikasi Manajerial .....	83
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	86
5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	87
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Transaksi .....	60
Tabel 4.3 KMO and Bartlett's Test .....	61
Tabel 4.4 Rotated Component Matrix .....	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel .....	65
Tabel 4.7 Hasil Analisis R Square .....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji F .....	69
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Mandiri Mobile Tahun 2013 – September 2016 .....	7
Gambar 1.2 Pengguna Aktif dan Pengguna Aktif Finansial Mandiri Mobile Tahun 2014 – September 2016 .....	8
Gambar 1.3 Frekuensi Mobile Banking dan Volume Mandiri Mobile Tahun 2013 – September 2016 .....	9
Gambar 1.4 Feebased income Mobile Banking Tahun 2013 – September 2016 .....	10
Gambar 2.1 Model Stimulus-response Perilaku Konsumen .....	23
Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen Hawkins dan Mothersbaugh .....	24
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian .....	29
Gambar 2.4 Konsep Model untuk Technology Acceptance .....	33
Gambar 2.5 Konsep Model Technology Acceptance Model (TAM2) .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	96
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas .....	103
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	105
Lampiran 4 Hasil Regresi .....	109