

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Mobile Banking.....	1
1.2. Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3. Perumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	12
BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN	13
2.1. Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1. Pemasaran.....	13
2.1.2. Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3. Digital Skill.....	14
2.1.4. Mobile Banking.....	15
2.1.5. Digital Skill pada Mobile Banking.....	15
2.1.6. Penelitian Terdahulu.....	19
2.2. Kerangka Pemikiran.....	26

2.3.	Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1.	Jenis Penelitian	29
3.2.	Operasional Variabel	30
3.3.	Tahapan Penelitian	34
3.4.	Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1.	Populasi	37
3.4.2.	Sampel.....	37
3.5.	Pengumpulan Data.....	38
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.6.1.	Uji Validitas	39
3.6.2.	Uji Reliabilitas.....	41
3.7.	Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1.	Karakteristik Responden	45
4.1.1.	Responden Pengguna Mobile Banking di Kota Medan.....	45
4.1.2.	Jenis Kelamin Responden	46
4.1.3.	Usia Responden.....	46
4.1.4.	Pendidikan Terakhir Responden	47
4.1.5.	Pendapatan Bulanan Responden	48
4.1.6.	Pekerjaan Responden	49
4.1.7.	Mobile Banking Responden.....	49
4.2.	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1.	Uji Kecukupan Sampel.....	50
4.2.2.	Uji Kelayakan.....	51

4.2.3.	Analisis Jumlah Faktor.....	53
4.2.4.	Hasil Ekstraksi Faktor	55
4.2.5.	Hasil Rotasi Faktor.....	56
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.3.1.	Pembahasan Hasil Uji dan Analisis	57
4.3.2.	Pembahasan Manajerial dan Perilaku Konsumen	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1.	Kesimpulan	63
5.2.	Saran	63
5.2.1.	Saran Praktis.....	64
5.2.2.	Saran Akademis.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	70