DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN i

HALAMAN PERNYATAAN ii

KATA PENGANTAR iii

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xii

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1

1.1.1 Mobile Banking 1

1.2 Latar Belakang 4

1.3 Rumusan Masalah 12

1.4 Tujuan Penelitian 14

1.5 Manfaat Penelitian 14

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir 15

BAB II 16

TINJAUAN PUSTAKA 16

2.1 Teori Penelitian dan Penelitian Terdahulu 16

2.1.1 Manajemen Pemasaran 16

2.1.2 Perilaku Konsumen 16

2.1.3 Digital Divide 17

2.1.4 Mobile Banking 18

2.2 Penelitian Terdahulu 19

2.3 Kerangka Pemikiran 29
2.3.1 Penggunaan Variabel Moderator 32
2.4 Hipotesis Penelitian 32
BAB III 34
METODE PENELITIAN 34
3.1 Jenis Penelitian 34
3.2 Operasional Variabel 35
3.3 Karakteristik Variabel Moderator 43
3.4 Tahapan Penelitian 47
3.5 Populasi dan Sampel 48
3.5.1 Populasi 48
3.5.2 Sampel 48
3.5.3 Teknik Sampling 48
3.6 Teknik Pengumpulan Data 49
3.7. Teknik Analisis 49
3.7.1 Analisis Deskriptif 50
3.7.2 Analisis Multivariat 52
3.7.3 Analisis Structural Equation Model (SEM) 52
3.7.4 Analisis Data Partial Least Square (PLS) 52
3.7.5 Model Pengukuran dan Struktural 53
3.7.6 Pengujian Hipotesis 63
BAB IV 68
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 68
4.1 Karakteristik Responden 68
4.1.1 Jenis Kelamin Responden 68
4.1.2 Usia Responden 68
4.1.3 Pendidikan Responden 69
4.1.4 Pekerjaan Responden 69
4.1.5 Pendapatan Bulanan Responden 70

4.1.6 Lokasi Kecamatan Responden 71
4.1.7 Mobile Banking yang Digunakan Responden 72
4.1.8 Frequency Responden Menggunakan Mobile Banking 73
4.1.9 Kepentingan Responden Menggunakan Mobile Banking 73
4.2 Hasil Penelitian 74
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif 74
4.2.2 Pengujian Pengukuran Model (Outer Model) 87
4.2.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) 94
4.2.4 Pengujian Hipotesis 96
4.2.5 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 107
5.1 Kesimpulan 107
5.2 Saran 109
5.2.1 Saran Praktis 109
5.2.2 Saran Akademis 109
DAFTAR PUSTAKA 111
LAMPIRAN 115