

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. <i>Mobile Banking</i>	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	2
1.3. Perumusan Masalah.....	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1. Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	17
2.1.1. Pemasaran	17
2.1.2. Perilaku Konsumen	17
2.1.3. Ketimpangan Digital	18
2.1.3.1. Motivation	20
2.1.3.2. Physical and material access	21
2.1.3.3. Digital skill.....	21

2.1.3.4. <i>Usage</i>	22
2.1.4. <i>Mobile Banking</i>	22
2.1.5. Penelitian Terdahulu	24
2.2. Kerangka Pemikiran	38
2.3. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1. Jenis Penelitian	47
3.2. Operasional Variabel	48
3.3. Tahapan Penelitian	59
3.4. Populasi dan Sampel	60
3.4.1. Populasi	60
3.4.2. Sampel	61
3.4.3. Teknik Sampling	61
3.5. Pengumpulan data	62
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
3.6.1. Uji Validitas	62
3.6.1.1. Validitas Konvergen	62
3.6.1.2. Validitas Diskriminan	63
3.6.2. Uji Reliabilitas	64
3.7. Teknik Analisis	65
3.7.1. Analisis Data Partial Least Square (PLS)	65
3.7.2. Model Pengukuran dan Struktual	66
3.7.2.1. Model Pengukuran (Outer Model)	66
3.7.2.2. Model Pengukuran (Inner Model)	67
3.7.2.3. Pengujian Hipotesis	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1. Karakteristik Responden	69
4.1.1. Responden Pengguna <i>Mobile Banking</i> di Kota Jambi	69
4.1.2. Usia Responden.....	70
4.1.3. Jenis Kelamin Responden	71
4.1.4. Pendidikan Terakhir Responden	71
4.1.5. Pekerjaan Responden	72
4.1.6. Pendapatan Bulanan Responden	73
4.1.7. <i>Mobile Banking</i> Yang Digunakan Oleh Responden	74
4.2. Hasil Penelitian.....	75
4.2.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	75
4.2.1.1. Convergent Validity	75
4.2.1.2. Discriminant Validity.....	78
4.2.1.3. Reliability.....	81
4.2.2. Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)	82
4.2.2.1. Uji R-Squared (R^2).....	82
4.2.2.2. Effect Size (F^2).....	83
4.2.2.3. Uji Q-Squared (Q^2)	84
4.3. Pengujian Hipotesis	85
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
4.4.1. Pembahasan Hasil Uji dan Analisis	88
4.4.2. Implikasi dan Analisis Manajerial	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran	101

5.2.1. Saran Praktis	101
5.2.2. Saran Akademis	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	109