

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN PENGESAHAN .....  | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....  | iii  |
| KATA PENGANTAR.....   | iv   |
| ABSTRAK .....   | vi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....   | vii  |
| DAFTAR ISI.....   | viii |
| DAFTAR TABEL .....  | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....  | xii  |
| BAB I PENDAHULUAN.....  | 1    |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....                           | 1    |
| 1.1.1 <i>Mobile Banking</i> .....                                 | 1    |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian.....                                | 3    |
| 1.3 Rumusan Masalah.....  | 13   |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....  | 14   |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                                       | 15   |
| 1.6 Sistematika Penulisan Praktis .....                           | 16   |
| BAB II TIJNAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....              | 17   |
| 2.1 Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu ..... | 17   |
| 2.1.1 <i>Teori Penelitian</i> .....                               | 17   |
| 2.1.2 <i>Penelitian Terdahulu</i> .....                           | 22   |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....                                      | 33   |
| 2.3 Hipotesis Penelitian.....                                     | 35   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                   | 37   |
| 3.1 Jenis Penelitian.....   | 37   |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.2 Operasional Variabel.....                                | 38        |
| 3.2.1 <i>Skala Pengukuran</i> .....                          | 42        |
| 3.3 Tahapan Penelitian .....                                 | 43        |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                                 | 44        |
| 3.4.1 <i>Populasi</i> .....                                  | 44        |
| 3.4.2 <i>Sampel</i> .....                                    | 45        |
| 3.4.3 <i>Teknik Sampling</i> .....                           | 45        |
| 3.5 Pengumpulan Data.....                                    | 46        |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                     | 47        |
| 3.6.1 <i>Uji Validitas</i> .....                             | 47        |
| 3.6.2 <i>Uji Reliabilitas</i> .....                          | 49        |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....                                | 49        |
| 3.7.1 <i>Analisis Data Partial Least Square (PLS)</i> .....  | 49        |
| 3.7.2 <i>Model Pengukuran dan Model Struktural</i> .....     | 50        |
| 3.7.3 <i>Pengajuan Hipotesis</i> .....                       | 52        |
| <b>BAB IV</b> .....  | <b>56</b> |
| 4.1. <b>Karakteristik Responden</b> .....                    | <b>56</b> |
| 4.1.1 <i>Berdasarkan Umur</i> .....                          | 57        |
| 4.1.2 <i>Berdasarkan Pendidikan Terakhir</i> .....           | 57        |
| 4.1.3 <i>Berdasarkan Pekerjaan</i> .....                     | 58        |
| 4.1.4 <i>Berdasarkan Penghasilan</i> .....                   | 59        |
| 4.1.5 <i>Berdasarkan Domisili</i> .....                      | 60        |
| 4.1.6 <i>Berdasarkan Pengguna Mobile Banking</i> .....       | 61        |
| 4.1.7 <i>Berdasarkan Mobile Banking yang Digunakan</i> ..... | 61        |
| 4.2. <b>Hasil Penelitian</b> .....                           | <b>62</b> |

|                       |  |           |
|-----------------------|--|-----------|
| 4.2.1                 | <i>Evaluasi Pengukuran (Outer Model)</i> .....       | 62        |
| 4.2.2                 | <i>Evaluasi Model Struktural (Inner Model)</i> ..... | 69        |
| 4.3                   | <b>Pengujian Hipotesis</b> .....                     | 72        |
| 4.4                   | <b>Pembahasan</b> .....                              | 75        |
| 4.4.1                 | <i>Pembahasan Hasil Uji dan Analisis</i> .....       | 75        |
| 4.4.2                 | <i>Implikasi dan Analisis Manajerial</i> .....       | 80        |
| <b>BAB V</b>          | .....  | <b>84</b> |
| 5.1                   | <b>Kesimpulan</b> .....                              | <b>84</b> |
| 5.2                   | <b>Saran</b> .....                                   | <b>85</b> |
| 5.2.1                 | <i>Saran Praktis</i> .....                           | 85        |
| 5.2.2                 | <i>Saran Akademis</i> .....                          | 85        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> | .....  | <b>87</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>       | .....  | <b>90</b> |