

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Livin' by Mandiri	1
1.1.2 Generasi Z	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5.1 Aspek Teoritis	15
1.5.2 Aspek Praktis.....	16
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	18
2.1.1 <i>Financial Behavior</i>	18
2.1.2 Literasi Keuangan	18
2.1.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	19
2.1.4 <i>Digital Finance</i>	19
2.1.5 Keamanan.....	20
2.1.6 Layanan Pelanggan	21
2.1.7 Informasi <i>Website</i>	22
2.1.8 Perlindungan Konsumen	22
2.1.9 Kepercayaan Konsumen.....	23

2.1.10 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kerangka Pemikiran	44
2.3 Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian.....	48
3.2 Operasional Variabel.....	49
3.3 Tahapan Penelitian	55
3.4 Populasi dan Sampel	57
3.5 Pengumpulan Data	58
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	58
3.6.1 Uji Validitas	58
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	60
3.7 Teknik Analisis Data.....	62
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	62
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	63
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
3.7.4 Uji Hipotesis	65
3.7.5 Koefisien Determinasi	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Karakteristik Responden	68
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Generasi Z.....	69
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	70
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan <i>Smartphone</i>	70
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan <i>Livin' by Mandiri</i>	71
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Transaksi pada <i>Livin' by Mandiri</i>	72
4.2 Hasil Penelitian	73
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif	73
4.2.2 Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik	81
4.2.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	84

4.2.4 Hasil Uji Hipotesis.....	86
4.2.5 Hasil Koefisien Determinasi	88
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	89
4.3.1 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepercayaan Konsumen	90
4.3.2 Pengaruh Layanan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Konsumen ..	91
4.3.3 Pengaruh Informasi <i>Website</i> Terhadap Kepercayaan Konsumen	92
4.3.4 Pengaruh Perlindungan Konsumen Terhadap Kepercayaan Konsumen	92
4.3.5 Pengaruh Kepercayaan, Layanan Pelanggan, Informasi <i>Website</i> , dan Perlindungan Konsumen Terhadap Kepercayaan Konsumen.....	94
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Aspek Teoritis	95
5.2.2 Aspek Praktis.....	96
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	109