

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	16
1.4 Tujuan Penelitian .....	18
1.5 Manfaat Penelitian .....	19
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	19
BAB II .....	21
TINJAUAN PUSTAKA .....	21
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu .....	21
2.1.1 Pemasaran .....	21
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	22
2.1.3 Digital Divide .....	23
2.1.4 Motivasi .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Pemikiran .....	35
2.4 Hipotesis .....	36
BAB III .....	38
METODE PENELITIAN .....	38
3.1 Jenis Penelitian .....	38

3.2 Operational Variabel .....	39
3.2.1 Variabel.....	49
3.3.2 Skala Pengukuran .....	50
3.3 Tahapan Penelitian .....	51
3.4 Populasi dan Sampel .....	52
3.4.1 Populasi.....	52
3.4.2 Teknik Sampling.....	52
3.4.3 Sampel .....	53
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	54
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	54
3.6.1 Uji Validitas.....	54
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	57
3.7 Teknik Analisis Data .....	58
3.7.1 Analisis Data Parsial Least Square (PLS).....	58
3.7.2 Model Pengukuran dan Model Struktural.....	60
3.8 Pengujian Hipotesis .....	62
BAB IV .....	63
4.1 Karakteristik Responden .....	63
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	63
4.1.2 Jenis Usia Responden .....	63
4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	64
4.1.4 Pekerjaan Responden.....	65
4.1.5 Pendapatan Responden .....	65
4.1.6 Domisili Responden.....	66
4.1.7 Screening Question .....	67
4.1.8 Frekuensi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	67
4.1.9 <i>Mobile Banking</i> yang digunakan .....	68
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model) .....	69
4.2.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	74
4.2.3 Pengujian Hipotesis .....	76

4.3 Pembahasan .....	80
4.4.1 Pembahasan Hasil Uji Dan Analisis .....	80
4.4.2 Implikasi dan Analisis Manajerial .....	85
BAB V.....	87
KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran .....	90
5.2.1 Saran Praktis .....	90
5.2.2 Saran Akademis .....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN.....	96