

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRAK</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2. Latar Belakang.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Penelitian .....	21
1.5 Sistematika Penulisan .....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	23
2.1 Teori.....	23
2.1.1 Pemasaran.....	23
2.1.2 Pemasaran Digital .....	23
2.1.3 Mobile Banking (M-Banking) .....	24
2.1.4 M-Banking Failure.....	28
2.1.5 Functional failure .....	30
2.1.6 System failure .....	31
2.1.7 Information failure .....	32
2.1.8 Service failure .....	34
2.1.9 Use of m-banking.....	35
2.1.10 User satisfaction towards m-banking.....	36
2.2 Hubungan Antara Variabel .....	37

2.2.1	Pengaruh Functional Failure terhadap Use of M-Banking..	37
2.2.2	Pengaruh System Failure terhadap Use of M-Banking.....	38
2.2.3	Pengaruh Information Failure terhadap Use of M-Banking	39
2.2.4	Pengaruh Service Failure terhadap Use of M-Banking .....	40
2.2.5	Pengaruh Use of M-banking Terhadap Use Satisfaction towards M- banking .....	41
2.3	Kerangka Pemikiran.....	53
2.4	Hipotesis Penelitian .....	54
2.5	Ruang Lingkup .....	54
2.5.1	Variabel Penelitian.....	54
2.5.2	Lokasi dan Objek Penelitian .....	55
2.5.3	Waktu dan periode penelitian.....	55
BAB III METODE PENELITIAN .....		56
3.1	Hipotesis Penelitian .....	56
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	56
3.2.1	Operasional Variabel .....	56
3.2.2	Skala Pengukuran .....	63
3.3	Tahapan Penelitian.....	64
3.4	Populasi dan Sampel.....	65
3.4.1	Populasi .....	65
3.4.2	Sampel .....	65
3.5	Pengumpulan Data.....	66
3.5.1	Data Primer.....	67
3.5.2	Data Sekunder.....	67
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	67
3.6.1	Uji Validitas.....	67
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	68
3.7	Teknik Analisis Data dan Hipotesis.....	69
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	69
3.7.2	Structural Equation Model (SEM) .....	71
3.7.3	Partial Least Square (PLS).....	73

3.7.4	Pengukuran Struktural (Inner Model).....	74
3.7.5	Pengujian Hipotesis .....	75
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1	Pengumpulan Data.....	77
4.2	Karakteristik Responden.....	77
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	78
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
4.3	Hasil Penelitian.....	79
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	79
4.4	Hasil Pengukuran Model (Outer Model).....	88
4.5	Hasil Struktural (Inner Model) .....	92
4.5.1	Koefisien Determinasi (R-Square) .....	93
4.5.2	Predictive Relevance (Q-Square) .....	94
4.5.3	Goodness of Fit Model (Uji Kecocokan Model).....	94
4.5.4	Uji Hipotesis.....	95
4.6	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	98
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	106
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Saran .....	107
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan.....	107
5.2.2	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	108
DAFTAR PUSTAKA	.....	109
LAMPIRAN	.....	113
A.	<i>Screening Question</i> .....	114
B.	Identitas Responden.....	114
C.	Petunjuk Pengisian.....	114
D.	Kuesioner .....	116