

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Telaah Pustaka	11
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	11
2.1.2 Pengambilan Keputusan	14
2.1.3 <i>Mobile banking</i>	18
2.1.4 Minat	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Proses Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	26

3.2.1	Jenis Data.....	26
3.3	Informan	27
3.4	Metode Pengumpulan data	27
3.5	Teknik Analisis Data.....	28
3.6	Simpulan Bab	29
 BAB IV PEMBAHASAN.....		30
4.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian	30
4.1.1	Gambaran Umum Livin by Mandiri	30
4.1.2	Deskripsi Narasumber Penelitian.....	32
4.2	Hasil Penelitian.....	33
4.3	Hasil Wawancara Narasumber <i>Attitude Towards Behavior</i> (Pengguna Aktif Livin by Mandiri)	34
4.3.1	Analisis Pertimbangan menjadi Nasabah Bank Mandiri	34
4.3.2	Analisis Penggunaan Livin by Mandiri	35
4.3.3	Analisis Penggunaan Mobile Banking lain	36
4.3.4	Analisis Keuntungan Livin by Mandiri	37
4.3.5	Analisis Transaksi Livin by Mandiri	38
4.3.6	Analisis Kerugian Penggunaan Livin by Mandiri.....	39
4.3.7	Analisis Fitur Livin by Mandiri	40
4.3.8	Analisis Perbandingan dengan Aplikasi Lain	41
4.3.9	Analisis Pilihan M-Banking	43
4.4	Hasil Wawancara Narasumber <i>Subjective Norm</i> (Pengguna Aktif Livin by Mandiri)	44
4.4.1	Analisis Anjuran Memakai Livin by Mandiri	44
4.4.2	Analisis Tidak Menganjurkan Memakai Livin by Mandiri	45
4.4.3	Analisis Pengaruh Lingkungan	46
4.5	Hasil Wawancara Narasumber <i>Perceived Behavioral Control</i> (Pengguna Aktif Livin by Mandiri)	47
4.5.1	Analisis Keyakinan untuk Menggunakan Livin by Mandiri.....	47

4.5.2	Analisis Faktor yang Membuat Orang Lain Tidak Yakin dalam Menggunakan Livin by Mandiri.....	48
4.5.3	Analisis Penggunaan Livin by Mandiri Jangka Panjang	49
4.6	Hasil Wawancara Narasumber <i>Attitude Towards Behavior</i> (Pengguna Non-Aktif Livin by Mandiri)	50
4.6.1	Analisis Pertimbangan Menjadi Nasabah Bank Mandiri.....	50
4.6.2	Analisis Penggunaan Mobile Banking Livin by Mandiri.....	51
4.6.3	Analisis Pengalaman Mobile Banking Sebelumnya	52
4.6.4	Analisis Keuntungan Livin by Mandiri	53
4.6.5	Analisis Kerugian Livin by Mandiri	54
4.6.6	Analisis Fitur Livin by Mandiri	56
4.6.7	Analisis Persepsi Keunggulan Livin by Mandiri	57
4.7	Hasil Wawancara Narasumber <i>Subjective Norm</i> (Pengguna Non-Aktif Livin by Mandiri).....	58
4.7.1	Analisis Anjuran Memakai Livin by Mandiri	58
4.7.2	Analisis Tidak Menganjurkan Memakai Livin by Mandiri	60
4.7.3	Analisis Pengaruh Lingkungan	61
4.8	Hasil Wawancara Narasumber <i>Perceived Behavioral Control</i> (Pengguna Non-Aktif Livin by Mandiri)	62
4.8.1	Analisis Faktor Keyakinan untuk Menggunakan Livin by Mandiri	62
4.8.2	Analisis Faktor yang Membuat Tidak Yakin.....	63
4.8.3	Analisis Reaktivasi Kembali	64
4.9	Hasil Wawancara Narasumber <i>Attitude Towards Behavior</i> (Tidak Menggunakan Livin by Mandiri)	66
4.9.1	Analisis Pertimbangan Tidak Menjadi Nasabah Bank Mandiri	66
4.9.2	Analisis Alasan Tidak Menggunakan Livin by Mandiri.....	67
4.9.3	Analisis Livin by Mandiri Tidak Lebih Baik dari M-banking lain	68

4.9.4	Analisis Kelebihan Aplikasi M-Banking yang Digunakan Sekarang	69
4.9.5	Analisis Pengetahuan dan Sumber Informasi tentang Livin by Mandiri	71
4.9.6	Analisis Ketertarikan Terhadap Iklan Livin by Mandiri.....	72
4.9.7	Analisis Pernah Melihat atau Tidak Iklan Livin by Mandiri.....	73
4.10	Hasil Wawancara Narasumber <i>Subjective Norm</i> (Tidak Menggunakan Livin by Mandiri)	74
4.10.1	Analisis Anjuran Memakai Livin by Mandiri	74
4.10.2	Analisis Tidak Menganjurkan Memakai Livin by Mandiri	75
4.10.3	Analisis Pengaruh Lingkungan	76
4.11	Hasil Wawancara Narasumber <i>Perceived Behavioral Control</i> (Tidak Menggunakan Livin by Mandiri)	77
4.11.1	Analisis Faktor Keyakinan untuk Menggunakan Livin by Mandiri	77
4.11.2	Analisis Faktor yang Membuat Tidak Yakin.....	79
4.11.3	Analisis Rencana Penggunaan Livin by Mandiri	80
BAB V PENUTUP		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Implikasi Manajerial	86
5.3	Implikasi Teoritis	87
5.4	Keterbatasan Penelitian	88
5.5	Agenda Penelitian Mendatang.....	88
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		91