

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat Penelitian	19
1.4.1. Manfaat Teoritis	19
1.4.2. Manfaat Praktis	20
1.5. Orisinalitas Penelitian	20
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	23
2.1. Kajian Literatur	23
2.1.1. Teori Penggunaan dan Pemenuhan Kepuasan	23
2.1.2. Theory Planned Behavior	35
2.1.3. Perbankan	42
2.1.4. Layanan Perbankan Digital	44
2.1.5. Model Teoritik Dasar	47
2.1.5.1. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT)	47
2.1.5.1.1. Ekspektasi Kinerja	51
2.1.5.1.2. Ekspektasi Usaha	52
2.1.5.1.3. Pengaruh Sosial	52
2.1.5.1.4. Kondisi Yang Memfasilitasi	53
2.1.5.1.5. Motivasi Hedonis	53
2.1.5.1.6. Nilai Harga	54

2.1.5.1.7. Kebiasaan	55
2.1.5.1.8. Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital	55
2.1.5.1.9. Perilaku Menggunakan Perbankan Digital	56
2.2. Penelitian Terdahulu	57
2.3. Model Empiris	97
2.4. Pengembangan Hipotesis	98
2.4.1. Kebutuhan Kognitif, Ekspektasi Kinerja dan Niat Perilaku Untuk Menggunakan Perbankan Digital	98
2.4.2. Kebutuhan Kognitif, Ekspektasi Usaha dan Niat Perilaku Untuk Menggunakan Perbankan Digital	103
2.4.3. Kebutuhan Afektif, Ekspektasi Usaha dan Niat Perilaku Untuk Menggunakan Perbankan Digital	105
2.4.4. Kebutuhan Sosial dan Pengaruh Sosial	108
2.4.5. Pengaruh Sosial dan Niat Perilaku Untuk Menggunakan Perbankan Digital	109
2.4.6. Kondisi Yang Memfasilitasi, Niat Perilaku Untuk Menggunakan dan Perilaku Menggunakan	111
2.4.7. Kebiasaan, Niat Perilaku Untuk Menggunakan Perbankan Digital dan Perilaku Menggunakan Perbankan Digital	115
2.4.8. Motivasi Hedonis dan Niat Perilaku Untuk Menggunakan Perbankan Digital	117
2.4.9. Nilai Harga dan Niat Perilaku Untuk Menggunakan Perbankan Digital	118
2.4.10. Niat Perilaku Untuk Menggunakan Perbankan Digital dan Perilaku Menggunakan Perbankan Digital	119
BAB III METODE PENELITIAN	121
3.1. Populasi dan Sampel	121
3.2. Jenis dan Sumber Data	122
3.3. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	123
3.3.1. Variabel Penelitian	123
3.3.1.1. Kebutuhan Kognitif	123
3.3.1.2. Kebutuhan Afektif	124
3.3.1.3. Kebutuhan Sosial	124
3.3.1.4. Ekspektasi Kinerja	124
3.3.1.5. Ekspektasi Usaha	125
3.3.1.6. Pengaruh Sosial	125

3.3.1.7. Kondisi Yang Memfasilitasi.....	125
3.3.1.8. Kebiasaan	126
3.3.1.9. Motivasi Hedonis	126
3.3.1.10. Nilai Harga	126
3.3.1.10. Niat Perilaku.....	127
3.3.1.11. Perilaku Menggunakan.....	127
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	129
3.4.1. Studi Pendahuluan (<i>Pilot Study</i>).....	129
3.4.2. Pengujian <i>Non Response Bias</i>	130
3.5. Rencana Analisis Data	130
3.5.1. Statistik Deskriptif	131
3.5.2. Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	132
3.5.2.1. Pengujian Muatan Indikator (<i>Outer Loading</i>).....	132
3.5.2.1. Pengujian Reliabilitas Konsistensi Internal.....	132
3.5.2.3. Pengujian Validitas Konvergen.....	133
3.5.2.4. Pengujian Validitas Diskriminan.....	133
3.5.3. Model Struktural atau Inner Model	133
3.5.3.1. Pengujian Kolinearitas Model Struktural (<i>Structural Model Colinearity</i>)	134
3.5.3.2. Pengujian Kekuatan Penjelas Suatu Model (<i>Model's Explanatory Power</i>) 134
3.5.3.3. Pengujian Kekuatan Prediktif Suatu Model (<i>Model's Predictive Power</i>)	134
3.5.3.4. Pengujian Signifikansi dan Relevansi Hubungan Model Struktural	135
BAB IV ANALISIS DATA.....	138
4.1. Studi Pendahuluan (<i>Pilot Study</i>)	138
4.1.1. Uji Validitas	138
4.1.2. Uji Reliabilitas	140
4.2. Deskripsi Obyek Penelitian.....	141
4.2.1. Demografi Responden	142
4.2.2. Pengujian <i>Non Response Bias</i>	144
4.3. Analisis Data.....	145
4.3.1. Statistik Deskriptif.....	145

4.3.2. Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	149
4.3.2.1. Pengujian Muatan Indikator (<i>Outer Loading</i>).....	150
4.4.2.2. Pengujian Reliabilitas Konsistensi Internal.....	152
4.4.2.3. Pengujian Validitas Konvergen.....	152
4.4.2.4. Pengujian Validitas Diskriminan.....	153
4.4.3. Pengujian Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	155
4.4.3.1. Pengujian Kolinearitas Model Struktural	156
4.4.3.2. Pengujian Kekuatan Penjelas Suatu Model.....	157
4.4.3.3. Pengujian Kekuatan Prediktif Suatu Model	158
4.4.3.4. Pengujian Signifikansi dan Relevansi Hubungan Model Struktural	159
4.4.3.4.1. Uji Hipotesis 1a,1b, 1c dan 1d	160
4.4.3.4.2. Uji Hipotesis 2a, 2b dan 2c	161
4.4.3.4.3. Uji Hipotesis 3a, 3b dan 3c	162
4.4.3.4.4. Uji Hipotesis 4.....	162
4.4.3.4.5. Uji Hipotesis 5.....	163
4.4.3.4.6. Uji Hipotesis 6a, 6b dan 6c	163
4.4.3.4.7. Uji Hipotesis 7a, 7b dan 7c	164
4.4.3.4.8. Uji Hipotesis 8.....	165
4.4.3.4.9. Uji Hipotesis 9.....	165
4.4.3.4.10. Uji Hipotesis 10.....	165
4.5. Analisis Deskriptif	167
4.5.1. Analisis Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin	167
4.5.2. Analisis Deskriptif Berdasarkan Usia.....	167
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	170
5.1. Pembahasan.....	170
5.1.1. Kebutuhan Kognitif, Ekspektasi Kinerja dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital	170
5.1.2. Kebutuhan Kognitif, Ekspektasi Usaha dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital	173
5.1.3. Kebutuhan Afektif, Ekspektasi Usaha dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital	175

5.1.4. Kebutuhan Sosial dan Pengaruh Sosial	178
5.1.5. Pengaruh Sosial dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital.....	179
5.1.6. Kondisi Yang Memfasilitasi, Niat Perilaku dan Perilaku Menggunakan Perbankan Digital	180
5.1.7. Kebiasaan, Niat Perilaku dan Perilaku Menggunakan Perbankan Digital.....	183
5.1.8. Motivasi Hedonis dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital	185
5.1.9. Nilai Harga dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital.....	186
5.1.10. Niat Perilaku dan Perilaku Menggunakan Perbankan Digital	187
5.2. Pembahasan Analisis Deskriptif	188
5.2.1. Analisis Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin	188
5.2.2. Analisis Deskriptif Berdasarkan Usia	190
BAB VI KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	192
6.1. Kesimpulan	192
6.2. Implikasi Teoritis	195
6.3. Implikasi Praktis	196
6.4. Keterbatasan.....	197
6.5. Saran	197
DAFTAR PUSTAKA	198
Lampiran 1 Hasil Uji Pilot Test	204
Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Demografi Responden	205
Lampiran 3 Uji Non Response Bias.....	207
Lampiran 4 Statistik Deskriptif.....	208
Lampiran 5 Outer Loading.....	208
Lampiran 6 Reliabilitas Konsistensi Internal dan Validitas Konvergen.....	209
Lampiran 7 Validitas Diskriminan.....	209
Lampiran 8 Pengujian Kolinearitas Model Struktural	210
Lampiran 9 Pengujian Kekuatan Penjelas Suatu Model	211
Lampiran 10 Prediktif Suatu Model	211
Lampiran 11 Pengaruh Langsung Variabel	212
Lampiran 12 Pengaruh Tidak Langsung Variabel	212

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Bank Digital di Indonesia	4
Gambar 1.2 Grafik Transaksi Perbankan Digital.....	5
Gambar 2.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	37
Gambar 2.2 Representasi Skema <i>Theory of Planned Behavior</i>	38
Gambar 2.3 Model Teoritikal Dasar UTAUT2.....	51
Gambar 2.4 Desain Model Empiris	98
Gambar 4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	150
Gambar 4.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	155

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Klasifikasi Kebutuhan Terkait Media.....	25
Tabel 2.2 Ringkasan Hasil Penelitian Kualitatif UGT.....	31
Tabel 2.3 Ringkasan Hasil Penelitian Kuantitatif UGT.....	32
Tabel 2.4 Ringkasan Hasil Penelitian TPB.....	40
Tabel 2.5 Perbedaan Fungsi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat	42
Tabel 2.6 Jenis Layanan Perbankan Digital.....	45
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu Menggunakan UTAUT dan UTAUT2	82
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Ukuran Variabel.....	127
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Pilot Study</i>	139
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	140
Tabel 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	142
Tabel 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Usia	142
Tabel 4.5 Demografi Responden Berdasarkan Pengalaman.....	143
Tabel 4.6 Demografi Responden Berdasarkan <i>M-Banking</i>	143
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Non Response Bias</i>	144
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Penelitian	145
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i>	151
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Konsistensi Internal.....	152
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Konvergen.....	153
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan <i>Fornell-Lacker</i>	154
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT) ..	154
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Kolinearitas Model Struktural	156
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Kolinearitas Antar Indikator.....	156
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Penjelasan Suatu Model	158
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Prediktif Suatu Model	158
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	159
Tabel 4.19 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	166
Tabel 4.20 Analisis Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	169