

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3.1 Kegunaan Teoritis.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3.2 Kegunaan Praktis .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Asumsi-Asumsi Penting.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.1 Technology Acceptance Model .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.2 Behavioural <i>Intention</i> .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.3 Costumer <i>Behaviour</i> .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.4 Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.5 <i>Mobile Banking</i> Bank Rakyat Indonesia .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.6 Performa <i>Mobile Banking</i> .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1.7 Kemudahan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....</b>	<b>24</b>

2.1.8	Kepercayaan Keamanan <i>Mobile Banking</i> .....	26
2.1.9	Biaya Transaksi <i>Mobile Banking</i> .....	27
2.1.10	Keputusan Konsumen .....	30
2.1.11	<i>Level of Use</i> .....	32
2.2	Posisi Penelitian dibandingkan Penelitian Terdahulu .....	33
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	35
2.3.1	Pengaruh Performa <i>Mobile Banking</i> Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	35
2.3.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	36
2.3.3	Pengaruh Kepercayaan Keamanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	36
2.3.4	Pengaruh Biaya Transaksi <i>Mobile Banking</i> Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	37
2.3.5	Pengaruh Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Terhadap <i>Level Of Use</i> dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	37
2.4	Model Penelitian.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>40</b>
3.1	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.1.1	Jenis Data.....	40
3.1.2	Sumber Data.....	40
3.2	Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1	Populasi.....	41
3.2.2	Sampel.....	41
3.3	Definisi Operasional Variabel / Instrumen Penelitian .....	42
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5	Teknik Analisis.....	45
3.5.1	Structural Equation Model-Partial Least Square .....	45
3.5.2	Tahapan SEM PLS .....	46

<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
<b>4.1 Analisa Deskripsi Responden.....</b>	<b>48</b>
<b>4.1.1 Pendidikan Terakhir .....</b>	<b>48</b>
<b>4.1.2 Lama Penggunaan Aplikasi Brimo .....</b>	<b>49</b>
<b>4.2 Analisa Deskripsi Variabel Penelitian .....</b>	<b>50</b>
<b>4.2.1 Performa Mobile Banking (X<sub>1</sub>).....</b>	<b>51</b>
<b>4.2.2 Kemudahan Penggunaan (X<sub>2</sub>) .....</b>	<b>52</b>
<b>4.2.3 Kepercayaan Keamanan Mobile Banking (X<sub>3</sub>).....</b>	<b>53</b>
<b>4.2.4 Biaya Transaksi Mobile Banking (X<sub>4</sub>) .....</b>	<b>54</b>
<b>4.2.5 Keputusan Menggunakan (Y).....</b>	<b>55</b>
<b>4.2.6 <i>Level Of Use</i> (Z).....</b>	<b>56</b>
<b>4.3 Pengujian <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....</b>	<b>57</b>
<b>4.3.1 <i>Convergent validity</i> .....</b>	<b>57</b>
<b>4.3.2 <i>Discriminant validity</i>.....</b>	<b>60</b>
<b>4.3.3 <i>Composite reliability</i> .....</b>	<b>61</b>
<b>4.3.4 <i>Alpha Cronbach</i> .....</b>	<b>62</b>
<b>4.4 Pengujian <i>Inner Model</i> ( Model Struktural).....</b>	<b>62</b>
<b>4.5 Uji Hipotesis .....</b>	<b>64</b>
<b>4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>66</b>
<b>4.6.1 Pengaruh Performa Mobile Banking Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking.....</b>	<b>66</b>
<b>4.6.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking .....</b>	<b>67</b>
<b>4.6.3 Pengaruh Kepercayaan Keamanan Mobile Banking Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking .....</b>	<b>68</b>
<b>4.6.4 Pengaruh Biaya Transaksi Mobile Banking Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking .....</b>	<b>69</b>
<b>4.6.5 Pengaruh Keputusan Penggunaan Mobile Banking Terhadap <i>Level Of Use</i> dalam Penggunaan Mobile Banking .....</b>	<b>69</b>

<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>	<b>71</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>71</b>
<b>5.2 Implikasi Teoritis .....</b>	<b>72</b>
<b>5.3 Implikasi Kebijakan Manajerial .....</b>	<b>73</b>
<b>5.4 Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>74</b>
<b>5.5 Agenda Penelitian Mendatang.....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai Transaksi (Triliun Rupiah).....	2
Tabel 1. 2 Urutan Aplikasi Mobile Banking dengan Pengguna Aktif Terbanyak Periode Kuartal III tahun 2021 di Indonesia .....	5
Tabel 1. 3 Pengguna Mobile Banking di BRI Cabang Brigjen Sudiarto .....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3. 1 Definisi Operasional atas Variabel .....	42
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	49
Tabel 4. 3 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata Penilaian Responden .....	51
Tabel 4. 4 Penilaian Responden Terhadap Proforma Mobile Banking.....	52
Tabel 4. 5 Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ) .....	53
Tabel 4. 6 Penilaian Responden Terhadap Kepercayaan Keamanan Mobile Banking .....	54
Tabel 4. 7 Penilaian Responden Terhadap Biaya Transaksi Mobile Banking .....	55
Tabel 4. 8 Penilaian Responden Terhadap Keputusan Menggunakan (Y) .....	56
Tabel 4. 9 Penilaian Responden Terhadap <i>Level Of Use</i> (Z).....	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Loading Factor</i> .....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> .....	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Alpha Cronbach</i> .....	62
Tabel 4. 14 Nilai R-Square Model .....	63
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis dan Path Coefficient.....	65

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM) .....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	38
Gambar 4. 1 Hasil output model WarpPLS 6.0 .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	77
Lampiran 2: Hasil Uji <i>Loading Factor</i> .....	84
Lampiran 3: Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability, Alpha Cronbach</i> .....	84
Lampiran 4: Hasil <i>Output model WarpPLS 6.0</i> .....	85
Lampiran 5: Uji Hipotesis & Path Coefficient.....	85