

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
1.4 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean.....	15
2.1.1.1 <i>System Quality</i>	17
2.1.1.2 <i>Information Quality</i>	17

2.1.1.3	<i>Service Quality</i>	18
2.1.2	<i>Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT)</i>	18
2.1.2.1	<i>Performance Expectancy</i>	22
2.1.2.2	<i>Effort Expectancy</i>	24
2.1.2.3	<i>Social Influence</i>	24
2.1.2.4	<i>Facilitating Conditions</i>	25
2.1.3	<i>Continuance Intention to Use</i>	26
2.1.4	<i>User Satisfaction</i>	27
2.1.5	Bank Digital	28
2.1.6	Perilaku Keuangan Generasi Z.....	29
2.2	Penelitian Terdahulu.....	31
2.3	Kerangka Pemikiran	46
2.4	Hipotesis Penelitian	48
2.4.1	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	48
2.4.2	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital pada.....	49
2.4.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	50
2.4.4	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	51
2.4.5	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	52
2.4.6	Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	53

2.4.7	Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	54
2.4.8	Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	54
BAB III METODE PENELITIAN.....		56
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	56
3.1.1	Variabel Endogen.....	56
3.1.1.1	<i>Continuance Intention to Use</i>	56
3.1.1.2	<i>User Satisfaction</i>	57
3.1.2	Variabel Eksogen	57
3.1.2.1	<i>System Quality</i>	58
3.1.2.2	<i>Information Quality</i>	58
3.1.2.3	<i>Service Quality</i>	59
3.1.2.4	<i>Performance Expectancy</i>	59
3.1.2.5	<i>Effort Expectancy</i>	60
3.1.2.6	<i>Social Influence</i>	60
3.1.2.7	<i>Facilitating Conditions</i>	60
3.2	Populasi dan Sampel.....	67
3.2.1	Populasi	67
3.2.2	Sampel.....	67
3.3	Jenis dan Sumber Data	69
3.4	Metode Pengumpulan Data	70
3.5	Metode Analisis.....	70
3.5.1	Statistik Deskriptif	70
3.5.2	<i>Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i> ..	70

3.5.2.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>)	71
3.5.2.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Structural Model</i>).....	74
3.5.3	Pengujian Kecocokan Model	77
3.5.4	Pengujian Hipotesis.....	78
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		79
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	79
4.2	Analisis Data	85
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif	85
4.2.2	Analisis <i>Partial Least Square-Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM) 91	
4.2.2.1	Analisis Model Pengukuran.....	91
4.2.2.2	Analisis Model Struktural.....	98
4.2.3	Pengujian Kecocokan Model	105
4.2.4	Pengujian Hipotesis.....	105
4.3	Interpretasi Hasil	108
4.3.1	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	108
4.3.2	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	110
4.3.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	112
4.3.4	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	114
4.3.5	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	116

4.3.6	Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	119
4.3.7	Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	121
4.3.8	Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> dalam Penggunaan Aplikasi Bank Digital	123
BAB V PENUTUP.....		126
5.1	Simpulan.....	126
5.2	Keterbatasan	130
5.3	Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA		134
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		141