

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	14
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	14
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	15
1.4 Sistematika Penulisan .....	16
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) .....	17
2.1.2 <i>Unified Theory of Acceptance and Use Technology</i> (UTAUT).....	20
2.1.3 Layanan Perbankan Digital .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Kerangka Pemikiran .....	43
2.4 Hipotesis Penelitian .....	44
2.4.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap Niat Perilaku Penggunaan Layanan Perbankan Digital.....	44

2.4.2	Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Niat Perilaku Penggunaan Layanan Perbankan Digital.....	45
2.4.3	Pengaruh Pengaruh Sosial Terhadap Niat Perilaku Penggunaan Layanan Perbankan Digital.....	46
2.4.4	Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Niat Perilaku Penggunaan Layanan Perbankan Digital .....	47
2.4.5	Pengaruh Motivasi Hedonis Terhadap Niat Perilaku Penggunaan Layanan Perbankan Digital.....	48
2.4.6	Pengaruh Nilai Harga Terhadap Niat Perilaku Penggunaan Layanan Perbankan Digital .....	49
2.4.7	Pengaruh Kebiasaan Terhadap Niat Perilaku Penggunaan Layanan Perbankan Digital .....	50
2.4.8	Pengaruh Niat Perilaku Penggunaan Terhadap Perilaku Penggunaan Layanan Perbankan Digital.....	51
BAB III METODE PENELITIAN.....		53
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	53
3.1.1	Variabel Independen.....	53
3.1.2	Variabel Dependen .....	56
3.2	Populasi dan Sampel.....	59
3.2.1	Populasi .....	59
3.2.2	Sampel.....	59
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	60
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	60
3.4.1	Studi Pendahuluan ( <i>Pilot Study</i> ) .....	62
3.4.2	Pengujian <i>Non-Response Bias</i> .....	62
3.5	Metode Analisis .....	63
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	63
3.5.2	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	64
3.5.3	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	66
BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....		69
4.1	Studi Pendahuluan ( <i>Pilot Study</i> ) .....	69

4.1.1	Uji Validitas .....	69
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	71
4.2	Deskriptif Objek Penelitian .....	72
4.2.1	Demografi Responden.....	73
4.2.2	Uji <i>Non-Response Bias</i> .....	75
4.3	Analisis Data.....	77
4.3.1	Statistik Deskriptif.....	77
4.3.2	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	81
4.3.3	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	87
4.4	Intepretasi Hasil .....	96
4.4.1	Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Perilaku Penggunaan Generasi Y dan Z terhadap Layanan Perbankan Digital .....	96
4.4.2	Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Niat Perilaku Penggunaan Generasi Y dan Z terhadap Layanan Perbankan Digital .....	97
4.4.3	Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niat Perilaku Penggunaan Generasi Y dan Z terhadap Layanan Perbankan Digital .....	98
4.4.4	Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Niat Perilaku Penggunaan Generasi Y dan Z terhadap Layanan Perbankan Digital .....	100
4.4.5	Pengaruh Motivasi Hedonis terhadap Niat Perilaku Penggunaan Generasi Y dan Z terhadap Layanan Perbankan Digital .....	101
4.4.6	Pengaruh Nilai Harga terhadap Niat Perilaku Penggunaan Generasi Y dan Z terhadap Layanan Perbankan Digital	103
4.4.7	Pengaruh Kebiasaan terhadap Niat Perilaku Penggunaan Generasi Y dan Z terhadap Layanan Perbankan Digital	104