

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Teori TAM	10
2.2 <i>Expectation-Confirmation Theory</i>	13
2.3 <i>Attitude Toward Use</i> (Sikap Terhadap Penggunaan).....	16
2.4 <i>Relative Advantage</i> (Keunggulan Relatif)	17
2.5 <i>Perceived Security</i> (Keamanan yang Dirasakan).....	18
2.6 <i>Perceived Trust</i> (Kepercayaan yang Dirasakan).....	20
2.7 <i>Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna).....	22
2.8 <i>Continuance Intention</i> (Niat Berkelanjutan).....	23

2.9 Pengembangan Hipotesis	24
2.9.1 Sikap terhadap penggunaan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking.....	24
2.9.2 Keunggulan Relatif terhadap kepuasan penggunaan mobile banking ..	25
2.9.3 Keamanan yang dirasakan terhadap kepuasan penggunaan <i>mobile banking</i>	26
2.9.4 Kepercayaan yang dirasakan terhadap kepuasan penggunaan <i>mobile banking</i>	28
2.9.5 Ekspektasi terhadap kepuasan penggunaan <i>mobile banking</i>	29
2.9.6 Kepuasan pengguna <i>mobile banking</i> terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan <i>mobile banking</i>	30
2.10 Kerangka Pikir	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Definisi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.1.1 <i>Attitude Toward Use</i> (Sikap Terhadap Penggunaan)	32
3.1.2 <i>Relative Advantage</i> (Keunggulan Relatif)	33
3.1.3 <i>Perceived Security</i> (Keamanan yang Dirasakan).....	33
3.1.4 <i>Perceived Trust</i> (Kepercayaan yang Dirasakan).....	34
3.1.5 <i>Expectation Confirmation</i> (Ekspektasi-Konfirmasi).....	34
3.1.6 <i>Satisfaction</i> (Kepuasan Penggunaan).....	35
3.1.7 <i>Continuance Intention Using Mobile Banking</i>	35
3.2 Definisi Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.3 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Metode Analisis Data	38
3.4.1 Uji Validitas	38
3.4.2 Uji Reliabilitas	39

3.4.3 Uji Multikolinieritas.....	39
3.4.4 Uji Koefisien Jalur atau <i>Path Coefficient</i>	39
3.4.5 Uji t	40
3.4.6 Uji F-Square	40
3.4.7 Uji <i>Goodness of Fit</i>	41
BAB IV ANALISIS DATA.....	42
4.1 Gambaran Umum Responden	42
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	42
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	43
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	44
4.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	45
4.2.1 Uji Validitas	45
4.2.2 Uji Reliabilitas	50
4.2.3 Uji Multikolinearitas	51
4.2.4 Uji Koefisien Jalur	52
4.2.5 Uji-t	54
4.2.6 Uji F-Square.....	56
4.2.7 Uji <i>Goodnes of Fit</i>	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.3.1 Hubungan antara Sikap Penggunaan Terhadap Kepuasan Kalangan Gen Z Pengguna <i>M-Banking</i> BCA	59
4.3.2 Hubungan antara Keunggulan Relatif Terhadap Kepuasan Kalangan Gen Z Pengguna <i>M-Banking</i> BCA	60
4.3.3 Hubungan antara Keamanan yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Kalangan Gen Z Pengguna <i>M-Banking</i> BCA	60

4.3.4 Hubungan antara Kepercayaan yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Kalangan Gen Z Pengguna <i>M-Banking</i> BCA	61
4.3.5 Hubungan antara Ekspektasi-Konfirmasi Terhadap Kepuasan Kalangan Gen Z Pengguna <i>M-Banking</i> BCA.....	62
4.3.6 Hubungan antara Kepuasan Pengguna <i>Mobile Banking</i> BCA Terhadap Niat Untuk Melanjutkan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> BCA	63
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Implikasi Penelitian.....	67
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	68
5.4 Saran Penelitian.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70

FEB UNDIP

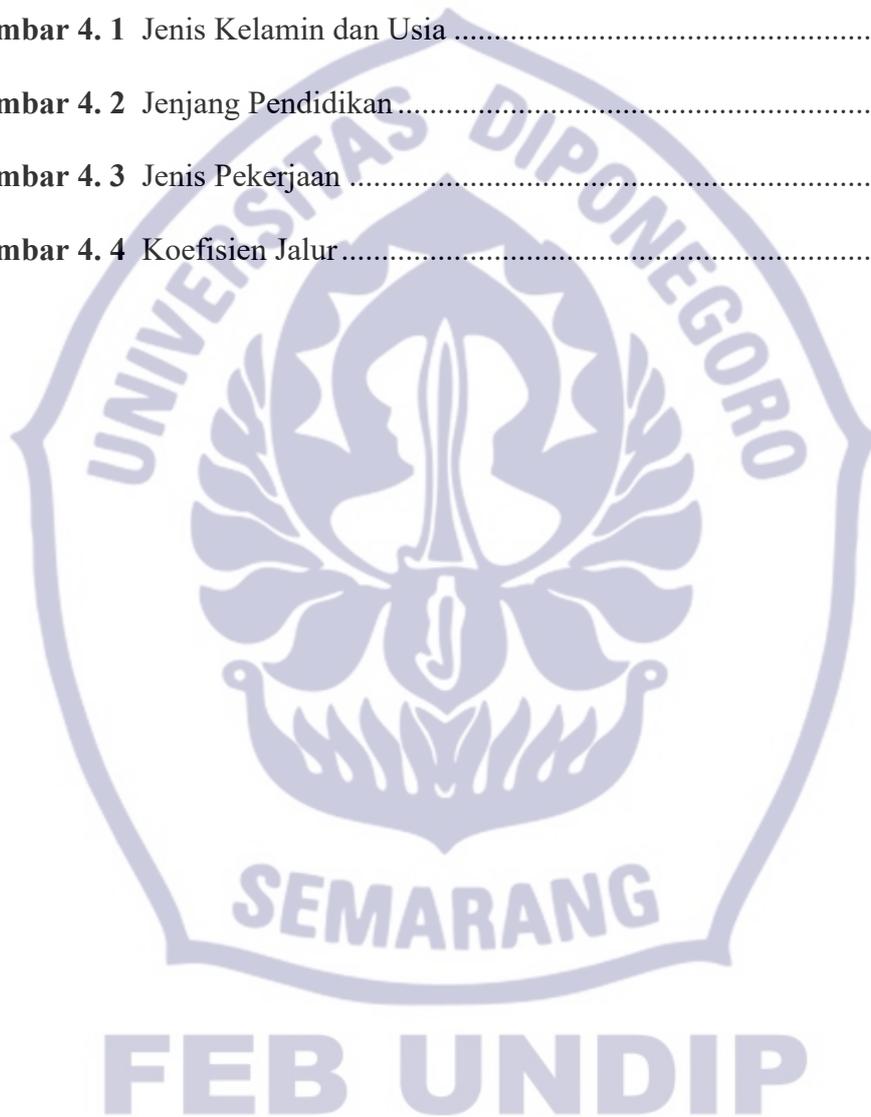
DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Nilai Average Variance Extracted.....	46
Tabel 4. 2 Nilai Skor Outer Loading.....	47
Tabel 4. 3 Skor Cross Loading.....	48
Tabel 4. 4 Skor Fornell-Larcker Criterion.....	49
Tabel 4. 5 Nilai Composite Reliability.....	50
Tabel 4. 6 Nilai VIF.....	51
Tabel 4. 7 Uji t-Statistik.....	55
Tabel 4. 8 Uji p-Value.....	55
Tabel 4. 9 Uji F-Square.....	56
Tabel 4. 10 Uji R Square Z dan Y.....	58

FEB UNDIP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	31
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin dan Usia	43
Gambar 4. 2 Jenjang Pendidikan.....	44
Gambar 4. 3 Jenis Pekerjaan	45
Gambar 4. 4 Koefisien Jalur.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	76
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA.....	80
LAMPIRAN 3 CURRICULUM VITAE.....	88

