

## DAFTAR ISI

SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	13
1.4. Kegunaan Penelitian.....	13
1.5. Sistematika Penulisan .....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL .....	18
2.1. Theory of Planned Behavior .....	18
2.2. Kepercayaan.....	20
2.2.1 Definisi Kepercayaan .....	20
2.2.2 Indikator Kepercayaan .....	21
2.3. Kemudahan Penggunaan.....	22
2.3.1. Definisi Kemudahan Penggunaan .....	22
2.3.2. Indikator Kemudahan Penggunaan .....	22
2.4. Mobile Banking Features .....	23
2.4.1. Definisi Mobile Banking Features .....	23
2.4.2. Indikator Mobile Banking Features .....	26
2.5. Niat Eksplorasi .....	26
2.5.1. Definisi Niat Eksplorasi .....	26

2.5.2.	Indikator Niat Eksplorasi .....	28
2.6.	Minat untuk Menggunakan .....	30
2.6.1.	Definisi Minat untuk Menggunakan .....	30
2.6.2.	Indikator Minat untuk Menggunakan.....	30
2.7	Pengaruh Antar Variabel.....	32
2.7.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan .....	32
2.7.2	Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan.....	33
2.7.3	Pengaruh Fitur Terhadap Minat Menggunakan .....	35
2.7.4	Pengaruh Kepercayaan Terhadap niat eksplorasi .....	36
2.7.5	Pengaruh Kemudahan Terhadap Niat Eksplorasi .....	37
2.7.6	Pengaruh Fitur Terhadap Niat Eksplorasi .....	39
2.7.7	Pengaruh Niat Eksplorasi Terhadap Minat Menggunakan Produk .....	40
2.8	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	42
2.9	Variabel dan Indikator.....	43
BAB III	METODE PENELITIAN.....	45
3.1.	Paradigma Penelitian.....	45
3.2.	Penelitian Kuantitatif .....	45
3.3.	Desain Penelitian.....	46
3.4.	Objek Penelitian .....	46
3.5.	Subjek Penelitian.....	46
3.6.	Unit Analisis .....	47
3.7.	Pengukuran Variabel.....	47
3.8.	Metode Pengumpulan Data .....	49
3.9.	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.10.	Populasi.....	50
3.11.	Sampel.....	51
3.12.	Ukuran Sampel.....	51
3.13.	Metode Pengumpulan Data .....	52
3.14.	Teknik Analisis .....	52
3.14.1.	Uji Validitas .....	53

3.14.2. Uji Reliabilitas .....	53
3.14.3. Uji Multikolinieritas.....	54
3.14.4. Uji F-Square .....	54
3.14.5. Uji Koefisien Jalur .....	55
3.14.6. Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	56
3.14.7. Uji T .....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif.....	57
4.1.1. Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.....	58
4.1.2. Kepemilikan Perseroan .....	61
4.1.3. Pencapaian Kinerja Penting Tahun 2024.....	61
4.1.4. Jaringan Kantor .....	62
4.1.5. Kantor Wilayah Kalimantan .....	62
4.2. Pengumpulan Data .....	62
4.3. Demografi Responden.....	63
4.3.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
4.3.2. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	65
4.3.3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	66
4.3.4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	67
4.3.5. Karakteristik Berdasarkan Penghasilan.....	68
4.3.6. Karakteristik Berdasarkan Cabang BTN Tempat Terdaftar.....	69
4.3.7. Kenyamanan Pada Mobile Banking BTN.....	70
4.4. Hasil Analisa Data.....	71
4.4.1. Model Penelitian .....	72
4.4.2. Uji Validitas .....	73
4.4.3. Uji Reliabilitas .....	75
4.4.4. Uji Multikolinieritas.....	76
4.4.5. Uji F-Square .....	77
4.4.6. Uji Koefisien Jalur .....	78
4.4.7. Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	79
4.4.8. Uji T .....	80

4.5. Pembahasan.....	83
4.5.1. Kepercayaan dan Minat Menggunakan.....	83
4.5.2. Kemudahan dan Minat Menggunakan .....	84
4.5.3. <i>Features</i> dan Minat Menggunakan .....	85
4.5.4. Kepercayaan dan Niat Eksplorasi .....	86
4.5.5. Kemudahan dan Niat Eksplorasi.....	87
4.5.6. <i>Features</i> dan Niat Eksplorasi.....	88
4.5.7. Niat Eksplorasi dan Minat Menggunakan.....	89
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	91
5.1. Simpulan .....	91
5.2. Simpulan Masalah Penelitian.....	93
5.3. Implikasi Teoritis .....	96
5.4. Implikasi Manajerial .....	97
5.5. Keterbatasan Penelitian.....	99
5.6. Agenda Penelitian Mendatang .....	100
DAFTAR PUSTAKA .....	102
LAMPIRAN.....	108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	125



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah CIF Baru dan Aktivasi Mobil Banking 2024 .....	6
Tabel 1. 2	Jumlah Pengguna Aktif Mobil Banking 2024 .....	7
Tabel 1. 3	Research Gap .....	8
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin Responden .....	64
Tabel 4. 2	Usia Responden.....	65
Tabel 4. 3	Pendidikan Terakhir Responden .....	66
Tabel 4. 4	Pekerjaan Responden .....	67
Tabel 4. 5	Penghasilan Responden Saat Ini .....	68
Tabel 4. 6	Cabang BTN yang Didaftarkan Responden.....	69
Tabel 4. 7	Tingkat Kenyamanan Responden terhadap Mobile Banking .....	71
Tabel 4. 8	Output Uji Validitas .....	74
Tabel 4. 9	Output Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 4. 10	Output Uji Multikolinieritas.....	76
Tabel 4. 11	Output Uji F-Square.....	77
Tabel 4. 12	Output Uji Koefisien Jalur .....	79
Tabel 4. 13	Output nilai R-Square dan AVE .....	80
Tabel 4. 14	Output Uji T .....	81
Tabel 5. 1	Implikasi Teoritis .....	96
Tabel 5. 2	Implikasi Manajerial .....	98

FEB UNDIP

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Awal Mobile Banking BTN.....	24
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4. 1 Model Penelitian.....	72

