

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>18</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	18
1.2 Rumusan Masalah .....	32
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	34
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	34
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	34
1.4 Sistematika Penulisan.....	35
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>37</b>
2.1 Landasan Teori .....	37

2.1.1 Persepsi Manfaat ( <i>Perceived Usefulness</i> ).....	37
2.1.2 Persepsi Kemudahan menggunakan ( <i>perceived ease of use</i> ) .....	38
2.1.3 Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	40
2.1.4 Persepsi Risiko ( <i>Perceived Risk</i> ) .....	41
2.1.5 Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ) .....	42
2.1.6 Niat Penggunaan Kembali ( <i>Continuance Intention</i> ).....	43
2.2 Penelitian Terdahulu.....	44
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	48
2.3.1 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Niat Penggunaan Kembali <i>Mobile Banking</i> BCA.....	48
2.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan Terhadap Niat Penggunaan Kembali <i>Mobile Banking</i> BCA.....	49
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Penggunaan Kembali <i>Mobile Banking</i> BCA.....	50
2.3.4 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Niat Penggunaan Kembali <i>Mobile Banking</i> BCA.....	51
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Niat Penggunaan Kembali <i>Mobile Banking</i> BCA .....	52
2.3.6 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan <i>Mobile Banking</i> BCA....	53
2.3.7 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan <i>Mobile Banking</i> BCA.....	54
2.3.8 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan <i>Mobile Banking</i> BCA.....	55
2.3.9 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan <i>Mobile Banking</i> BCA.....	56
2.4 Kerangka Pemikiran .....	57

2.5 Hipotesis Penelitian.....	58
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	59
3.1.1 Variabel Penelitian.....	59
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	61
3.2 Populasi dan Sampel .....	64
3.2.1 Populasi.....	64
3.2.2 Sampel .....	64
3.3 Jenis Data .....	65
3.3.1 Data Primer .....	65
3.3.2 Data Sekunder.....	65
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	66
3.5 Metode Analisis Data .....	67
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>78</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	78
4.1.1 Gambaran Umum <i>mobile banking</i> Bank BCA .....	78
4.1.2 Gambaran Responden Penelitian .....	80
4.2 Analisis Data .....	86
4.2.1 Uji Kualitas Data .....	86
4.2.2 Pengujian Evaluasi Asumsi Model Struktural .....	88
4.2.3 Analisis Model Persamaan Struktural.....	97
4.3 Analisis Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, Dan Pengaruh Total .....	113

4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian .....	115
4.4.1 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Niat Penggunaan Kembali <i>Mobile Banking</i> BCA.....	116
4.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Penggunaan Kembali <i>Mobile Banking</i> BCA.....	117
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Penggunaan Kembali <i>Mobile Banking</i> BCA.....	117
4.4.4 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Niat Penggunaan Kembali <i>Mobile Banking</i> BCA.....	118
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Niat Penggunaan Kembali <i>Mobile Banking</i> BCA .....	118
4.4.6 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan <i>Mobile Banking</i> BCA..	118
4.4.7 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan <i>Mobile Banking</i> BCA.....	119
4.4.8 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan <i>Mobile Banking</i> BCA.....	119
4.4.9 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan <i>Mobile Banking</i> BCA.....	120
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>122</b>
5.1 Kesimpulan.....	122
5.2 Implikasi Teoritis .....	125
5.3 Implikasi Manajerial.....	129
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	133
5.5 Saran Bagi Penelitian Mendatang .....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>138</b>