

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	<b>2</b>
<b>1.2 Latar Belakang</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Perumusan Masalah</b> .....	<b>14</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>14</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>15</b>
1.5.1 Aspek Teoritis .....	15
1.5.2 Aspek Praktis .....	15
<b>1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir</b> .....	<b>15</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1 Teori-teori dan Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>17</b>
2.1.1 <i>Marketing</i> .....	17
2.1.2 <i>Customer Behavior</i> .....	17
2.1.3 <i>Keterampilan Digital (Digital Skills)</i> .....	18
2.1.4 <i>Mobile Banking</i> .....	19
2.1.5 <i>Penelitian Terdahulu</i> .....	20
<b>2.2 Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>40</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	<b>43</b>
<b>3.2 Operasional Variabel</b> .....	<b>44</b>
3.2.1 Variabel Operasional Penelitian.....	44

3.2.2	Skala Pengukuran.....	49
<b>3.3</b>	<b>Tahapan Penelitian.....</b>	<b>50</b>
<b>3.4</b>	<b>Populasi dan Sampel .....</b>	<b>51</b>
3.4.1	Populasi.....	51
3.4.2	Sampel.....	52
<b>3.5</b>	<b>Pengumpulan Data dan Sumber Data.....</b>	<b>53</b>
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5.2	Sumber data.....	54
<b>3.6</b>	<b>Uji Validitas dan Reabilitas.....</b>	<b>55</b>
3.6.1	Uji Validitas .....	55
3.6.2	Uji Reabilitas.....	58
<b>3.7</b>	<b>Teknik Analisis Data .....</b>	<b>59</b>
3.7.1	<i>Exploratory Factor Analysis (EFA)</i> .....	59
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
<b>4.1</b>	<b>Karakteristik Responden.....</b>	<b>61</b>
4.1.1	Responden Berdomisili di Kecamatan Natar Lampung Selatan ....	61
4.1.2	Responden Pengguna <i>Mobile Banking</i> .....	61
4.1.3	Jenis Kelamin Responden .....	62
4.1.4	Usia Responden.....	62
4.1.5	Pendidikan Responden.....	63
4.1.6	Pendapatan Bulanan Responden .....	63
4.1.7	Pekerjaan Responden .....	64
4.1.8	<i>Mobile Banking</i> Responden .....	64
<b>4.2</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>65</b>
4.2.1	Uji Kecukupan Sampel .....	65
4.2.2	Uji Kelayakan.....	66
4.2.3	Analisis Jumlah Faktor.....	68
4.2.4	Hasil Ekstraksi Faktor .....	70
4.2.5	Hasil Rotasi Faktor.....	72
<b>4.3</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>73</b>
4.3.1	Pembahasan Hasil Uji dan Analisis .....	73
<b>4.4</b>	<b>Manajerial Analisis .....</b>	<b>78</b>

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>80</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>80</b>
5.2.1 Saran Praktis .....	80
5.2.2 Saran Akademik .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN HASIL ANALISIS FAKTOR .....</b>	<b>102</b>