

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
<i>1.1.1 Mobile banking.....</i>	<i>1</i>
1.2 Latar Belakang.....	2
1.3 Perumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Manfaat Penelitian .....	13
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	14
<b>BAB II.....</b>	<b>16</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Landasan teori.....	16
<i>2.1.1 Pemasaran.....</i>	<i>16</i>
<i>2.1.2 Perilaku Konsumen.....</i>	<i>16</i>
<i>2.1.3 E-Service Quality.....</i>	<i>17</i>
<i>2.1.4 Mobile banking.....</i>	<i>18</i>
<i>2.1.5 Digital divide.....</i>	<i>18</i>
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	28
2.4 Hipotesis .....	29

<b>BAB III .....</b>	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Operasional Variabel .....	31
3.2.1 Variabel.....	37
3.2.2 Skala Pengukuran.....	38
3.2.3 Tahapan Penelitian.....	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel .....	41
3.3.3 Teknik Sampling .....	41
3.4 Pengumpulan data dan sumber data.....	42
3.4.1 Data Primer.....	42
3.4.2 Data Sekunder .....	43
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.5.1 Struktural Equation Model.....	43
3.5.2 Uji Validitas.....	43
3.5.3 Inner Model .....	49
3.6 Pengujian Hipotesis .....	50
<b>Halaman ini sengaja dikosongkan .....</b>	<b>51</b>
BAB IV .....	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
4.1 Karakteristik Responden.....	52
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.1.2 Berdasarkan Usia.....	53
4.1.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
4.1.4 Berdasarkan Pekerjaan.....	54

4.1.5 Berdasarkan Pendapatannya.....	55
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	55
4.2.3 Hasil Uji Model Struktural (Inner Model).....	62
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	64
4.3 Pembahasan.....	67
4.3.1 Pembahasan Uji Analisis.....	67
<b>BAB V.....</b>	<b>76</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
5.1 KESIMPULAN.....	76
5.2 SARAN.....	77
5.2.1 SARAN PRAKTIS.....	77
5.2.2 SARAN AKADEMIS (PENELITI SELANJUTNYA).....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>