

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3    Perumusan Masalah.....	16
1.4    Tujuan Penelitian.....	18
1.5    Manfaat Penelitian.....	18
1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	18
BAB 2 .....	20
TINJAUAN PUSTAKA .....	20
2.1    Teori dan Penelitian Terdahulu .....	20
2.1.1    Pemasaran .....	20
2.1.2    Mobile Banking.....	20
2.1.3    Perilaku Konsumen .....	21
2.1.4 <i>Digital Skill</i> .....	22
2.2    Kerangka Penelitian .....	31
2.3    Hipotesis Penelitian .....	32
BAB 3 .....	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1    Jenis Penelitian .....	33
3.2    Operasional Variabel.....	34
3.3    Tahapan Penelitian .....	37

3.4	Populasi dan Sampel .....	38
3.4.1	Populasi .....	38
3.4.2	Sampel.....	39
3.4.3	Teknik Sampling .....	39
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	40
3.5.1	Jenis Data .....	40
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
3.6.1	Uji Validitas .....	41
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	44
3.7	Teknik Analisis Data .....	47
3.7.1	Analisis Faktor Konfirmatori .....	47
3.7.1.1	Identifikasi Model .....	47
3.7.1.2	Uji Normalitas .....	47
3.7.1.3	Uji Validitas .....	48
3.7.1.4	Uji Kecocokan Model .....	50
3.7.1.5	Modifikasi Indeks.....	51
BAB IV .....		54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		54
1.1	Karakteristik Responden .....	54
1.1.1	Responden Pengguna Mobile Banking di Kota Surakarta.....	54
1.1.2	Jenis Kelamin Responden .....	55
1.1.3	Usia Responden.....	56
1.1.4	Pendidikan Terakhir Responden .....	57
1.1.5	Pendapatan Bulanan Responden .....	57
1.1.6	Pekerjaan Responden .....	58
1.1.7	Mobile Banking Responden.....	59
1.2	Hasil Penelitian.....	60
1.2.1	Analisis Faktor Konfirmatori .....	60
1.2.1.1	Identifikasi Model .....	61
1.2.1.2	Uji Normalitas .....	62
1.2.1.3	Uji Validitas .....	63
1.2.1.4	Uji Kecocokan Model .....	68
1.2.1.5	Modifikasi Indeks.....	68

1.3	Pembahasan .....	71
BAB 5	.....	74
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran .....	75
5.2.1	Saran Praktis .....	75
5.2.2	Saran Akademis .....	76
DAFTAR PUSTAKA	.....	78
LAMPIRAN	.....	85