

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Mobile Banking .....	1
1.2    Latar Belakang .....	4
1.3    Rumusan Masalah .....	12
1.4    Tujuan Penelitian .....	14
1.5    Manfaat Penelitian.....	14
1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	15
BAB II .....	16
TINJAUAN PUSTAKA .....	16
2.1    Teori Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	16
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	16
2.1.3 Digital Divide .....	17
2.1.4 Mobile Banking .....	18
2.2    Penelitian Terdahulu.....	19

2.3	Kerangka Pemikiran .....	29
2.3.1	Penggunaan Variabel Moderator .....	32
2.4	Hipotesis Penelitian .....	32
BAB III .....		34
METODE PENELITIAN .....		34
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Operasional Variabel .....	35
3.3	Karakteristik Variabel Moderator .....	43
3.4	Tahapan Penelitian .....	47
3.5	Populasi dan Sampel .....	48
3.5.1	Populasi .....	48
3.5.2	Sampel .....	48
3.5.3	Teknik Sampling .....	48
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.7	Teknik Analisis .....	49
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	50
3.7.2	Analisis Multivariat .....	52
3.7.3	Analisis Structural Equation Model (SEM) .....	52
3.7.4	Analisis Data Partial Least Square (PLS) .....	52
3.7.5	Model Pengukuran dan Struktural .....	53
3.7.6	Pengujian Hipotesis .....	63
BAB IV .....		68
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		68
4.1	Karakteristik Responden .....	68
4.1.1	Jenis Kelamin Responden .....	68
4.1.2	Usia Responden .....	68
4.1.3	Pendidikan Responden .....	69
4.1.4	Pekerjaan Responden .....	69
4.1.5	Pendapatan Bulanan Responden .....	70

4.1.6 Lokasi Kecamatan Responden .....	71
4.1.7 Mobile Banking yang Digunakan Responden.....	72
4.1.8 Frequency Responden Menggunakan Mobile Banking .....	73
4.1.9 Kepentingan Responden Menggunakan Mobile Banking .....	73
4.2 Hasil Penelitian .....	74
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	74
4.2.2 Pengujian Pengukuran Model (Outer Model) .....	87
4.2.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	94
4.2.4 Pengujian Hipotesis .....	96
4.2.5 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	107
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Saran .....	109
5.2.1 Saran Praktis.....	109
5.2.2 Saran Akademis.....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	111
LAMPIRAN .....	115