

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3.    Perumusan Masalah.....	10
1.4.    Pertanyaan Penelitian .....	11
1.5    Tujuan Penelitian .....	11
1.6    Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1    Aspek Teoritis.....	11
1.6.2    Aspek Praktisi .....	12
1.7    Ruang Lingkup Penelitian .....	12
1.8    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....	14
2.1.    Tinjauan Pustaka Penelitian .....	14
2.1.1.    Manfaat layanan internet banking .....	14
2.1.2.    Perilaku konsumen .....	15
2.1.3    Proses Pengambilan Keputusan untuk Produk Baru atau Teknologi .....	16
2.1.4    Resistensi Konsumen terhadap Inovasi .....	18
2.1.5    Non-adopter <i>Internet banking</i> .....	19
2.2    Penelitian Terdahulu .....	20
2.3    Kerangka Pemikiran.....	26
2.4    Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN .....	29
3.1 Karakteristik Penelitian .....	29
3.1.1 Berdasarkan Metode .....	29
3.1.2 Berdasarkan Tujuan.....	29
3.1.3 Berdasarkan Tipe Penyelidikan.....	30
3.1.4 Berdasarkan Keterlibatan Peneliti .....	30
3.1.5 Berdasarkan <i>Setting</i> Penelitian .....	30
3.1.6 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan .....	31
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	31
3.2.1 Skala Pengukuran .....	37
3.5 Tahapan Pelaksanaan Penelitian.....	38
3.6 Populasi dan Sampel .....	41
3.6.1 Populasi.....	41
3.6.2 Sampel.....	41
3.7 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	43
3.7.1. Data Primer .....	44
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.8.2 Reabilitas .....	46
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	47
3.9.1 Analisis Multikolinieritas .....	47
3.9.2 uji normalitas .....	47
3.10 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	48
3.10.1 Teknik Analisis Data.....	48
3.10.2 Analisis Diskriminan.....	48
BAB IV .....	57
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	57
4.1 Hasil.....	57
4.1.1 Demografi responden.....	57
4.2 Karakteristik responden. ....	58
.....	58
4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan keniatan untuk menggunakan layanan <i>internet banking</i> .....	59
4.2.3 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	60

4.2.4 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	61
4.2.5 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	62
4.2.6 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	64
4.2.7 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan per bulan .....	66
4.2.8 Karakteristik responden berdasarkan perangkat mengakses internet .....	68
4.2.9 Karakteristik responden berdasarkan lama pemakaian internet.....	69
4.2.10 Karakteristik responden berdasarkan rekening bank .....	71
4.3 Hasil Penelitian .....	71
4.4 Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	83
4.4.1 <i>Usage Barrier</i> .....	84
4.4.2 <i>Value Barrier</i> .....	86
4.4.3 <i>Risk Barrier</i> .....	88
4.4.4 <i>Image Barrier</i> .....	93
4.5 Pembahasan.....	95
4.5.1 Pembahasan Analisis Diskriminan .....	95
4.5.2 Pembahasan Analisis Deskriptif.....	98
BAB V .....	101
KESIMPULAN DAN SARAN .....	101
5.1. Kesimpulan.....	101
5.2 Saran .....	102
5.2.1 Bagi Bank Penyedia Layanan <i>Internet banking</i> .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	105
DAFTAR LAMPIRAN 1 .....	109
DAFTAR LAMPIRAN 2 .....	115