

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah <i>Mobile Banking</i>	1
1.1.2 Jenis Layanan <i>Mobile Banking</i>	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Sistematika Tugas Akhir	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	16
2.1.3 Pemasaran Digital	17
2.1.4 Jenis Saluran Pemasaran Digital.....	18
2.1.5 Digital Divide	20
2.1.6 Keterampilan Digital.....	20
2.1.7 Faktor Keterampilan Digital	21
2.1.8 Mobile Banking	22

2.1.9	Penelitian Terdahulu	22
2.2	Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	33
3.3	Operasional Variabel	34
3.4	Tahapan Penelitian	36
3.5	Populasi dan Sampel	37
3.5.1	Populasi.....	37
3.5.2	Sampel	37
3.6	Jenis Data dan Sumber data.....	38
3.7	Uji Validitas	39
3.8	Uji Reliabilitas.....	41
3.9	Teknik Analisis Multivariate	41
3.9.1	Teknik Intedependence	42
3.9.2	Analisis Faktor	43
3.9.3	Teknik Analisis EFA	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1.	Karakteristik Responden	46
4.1.1	Domisili Kota Bandar Lampung.....	46
4.1.2	Pengguna Mobile Banking.....	47
4.1.3	Jenis Kelamin Responden.....	47
4.1.4	Usia Responden	48
4.1.5	Pendidikan Terakhir Responden.....	49
4.1.6	Pendapatan Bulanan Responden.....	50
4.1.7	Pekerjaan Responden.....	51
4.1.8	Mobile Banking Responden.....	51
4.2.	Hasil Penelitian.....	52

4.2.1	Uji Kecukupan Sampel	52
4.2.2	Uji Kelayakan	53
4.2.3	Analisis Jumlah Faktor	54
4.2.4	Hasil Ekstraksi Faktor.....	57
4.2.5	Hasil Rotasi Faktor	58
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.4.	Analisis Manajerial.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran	65
5.2.1	Saran Praktis	65
5.2.2	Saran Akademis	66