

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1.    Mobile Banking.....	1
1.2.    Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3.    Perumusan Masalah.....	9
1.4.    Tujuan Penelitian.....	11
1.5.    Manfaat Penelitian.....	11
1.6.    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN</b> .....	<b>13</b>
2.1.    Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1.    Pemasaran.....	13
2.1.2.    Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3.    Digital Skill.....	14
2.1.4.    Mobile Banking.....	15
2.1.5.    Digital Skill pada Mobile Banking.....	15
2.1.6.    Penelitian Terdahulu.....	19
2.2.    Kerangka Pemikiran.....	26

2.3.	Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	29
3.2.	Operasional Variabel .....	30
3.3.	Tahapan Penelitian .....	34
3.4.	Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1.	Populasi .....	37
3.4.2.	Sampel.....	37
3.5.	Pengumpulan Data.....	38
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.6.1.	Uji Validitas .....	39
3.6.2.	Uji Reliabilitas.....	41
3.7.	Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>45</b>
4.1.	Karakteristik Responden .....	45
4.1.1.	Responden Pengguna Mobile Banking di Kota Medan.....	45
4.1.2.	Jenis Kelamin Responden .....	46
4.1.3.	Usia Responden.....	46
4.1.4.	Pendidikan Terakhir Responden .....	47
4.1.5.	Pendapatan Bulanan Responden .....	48
4.1.6.	Pekerjaan Responden .....	49
4.1.7.	Mobile Banking Responden.....	49
4.2.	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1.	Uji Kecukupan Sampel.....	50
4.2.2.	Uji Kelayakan.....	51

4.2.3.	Analisis Jumlah Faktor.....	53
4.2.4.	Hasil Ekstraksi Faktor .....	55
4.2.5.	Hasil Rotasi Faktor.....	56
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.3.1.	Pembahasan Hasil Uji dan Analisis .....	57
4.3.2.	Pembahasan Manajerial dan Perilaku Konsumen .....	60
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1.	Kesimpulan .....	63
5.2.	Saran .....	63
5.2.1.	Saran Praktis.....	64
5.2.2.	Saran Akademis.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>70</b>