

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi, Misi serta Nilai – Nilai Bank BTPN.....	2
1.1.3 Tentang BTPN WoW!.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Pertanyaan Penelitian	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.6.1 Aspek Teoritis.....	13
1.6.2. Aspek Praktis.....	13
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	13
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
a) BAB I Pendahuluan	13
b) BAB II Tinjauan Pustaka	14
c) BAB III Metode Penelitian	14
d) BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	14
e) BAB V Kesimpulan dan Saran.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Management Strategy	15
2.1.2 Digital Transformation	16
2.1.3 Mobile Banking	17
2.1.4 Branchless Banking.....	17
2.1.5 The Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT-2).....	17

2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Pemikiran.....	31
2.4	Hipotesis Penelitian.....	32
2.4.1.	<i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	32
2.4.2.	<i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	33
2.4.3.	<i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	33
2.4.4.	<i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	34
2.4.5.	<i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	34
2.4.6.	<i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	34
2.4.7.	<i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Habit</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	35
2.4.8.	<i>Percieved of Risk</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	35
2.4.9.	<i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	35
2.5.0.	<i>Behavioral Intention</i> Terhadap <i>Use Behavior</i>	36
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Karakteristik Penelitian	37
3.2	Variabel Penelitian	38
3.2.1	Operasional Variabel	38
3.3	Skala Pengukuran.....	43
3.4	Tahapan Pelaksanaan Penelitian	44
3.5	Populasi dan Teknik <i>Sampling</i>	45
3.5.1	Populasi.....	45
3.5.2	Sampel & Teknik <i>Sampling</i>	45
3.6	Pengumpulan Data	46
3.7	Uji Validitas & Reliabilitas	47
3.7.1.	Uji Validitas	47
3.7.2	Uji Reliabilitas	49
3.8	Teknik Analisis Data.....	50
3.8.1	Analisis Deskriptif	50
3.8.2	Analisis Verifikatif	51
3.9	Uji Hipotesis.....	54
BAB IV		57
4.1	Karakteristik Responden	57
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan	60
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Pennggunaan Mobile Banking SUSAN	61
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Analisis Data Deskriptif	62
4.2.2 Analisis Data Verifikatif	80
4.2.2.2 Pengujian Hipotesis.....	91
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	101
4.3.1 Pengaruh variabel <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	101
4.3.2 Pengaruh variabel <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	102
4.3.3 Pengaruh variabel <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	103
4.3.4 Pengaruh variabel <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	104
4.3.5 Pengaruh variabel <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	105
4.3.6 Pengaruh variabel <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	106
4.3.7 Pengaruh variabel <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	107
4.3.8 Pengaruh variabel <i>Habit</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	108
4.3.9 Pengaruh variabel <i>Perceived of Risk</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	109
4.3.10 Pengaruh variabel <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	110
4.3.11 Pengaruh variabel <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	111
4.3.12 Hasil Akhir Keseluruhan Model Kerangka Penelitian.....	112
BAB V	114
KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran.....	116
5.2.1 Bagi Perusahaan Bank BTPN	116
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	118
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	123