

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRAK</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Sistematika Penulisan	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Teori.....	23
2.1.1 Pemasaran.....	23
2.1.2 Pemasaran Digital	23
2.1.3 Mobile Banking (M-Banking)	24
2.1.4 M-Banking Failure.....	28
2.1.5 Functional failure	30
2.1.6 System failure	31
2.1.7 Information failure	32
2.1.8 Service failure	34
2.1.9 Use of m-banking.....	35
2.1.10 User satisfaction towards m-banking.....	36
2.2 Hubungan Antara Variabel	37

2.2.1	Pengaruh Functional Failure terhadap Use of M-Banking..	37
2.2.2	Pengaruh System Failure terhadap Use of M-Banking.....	38
2.2.3	Pengaruh Information Failure terhadap Use of M-Banking	39
2.2.4	Pengaruh Service Failure terhadap Use of M-Banking	40
2.2.5	Pengaruh Use of M-banking Terhadap Use Satisfaction towards M- banking	41
2.3	Kerangka Pemikiran.....	53
2.4	Hipotesis Penelitian	54
2.5	Ruang Lingkup	54
2.5.1	Variabel Penelitian.....	54
2.5.2	Lokasi dan Objek Penelitian	55
2.5.3	Waktu dan periode penelitian.....	55
BAB III METODE PENELITIAN		56
3.1	Hipotesis Penelitian	56
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	56
3.2.1	Operasional Variabel	56
3.2.2	Skala Pengukuran	63
3.3	Tahapan Penelitian.....	64
3.4	Populasi dan Sampel.....	65
3.4.1	Populasi	65
3.4.2	Sampel	65
3.5	Pengumpulan Data.....	66
3.5.1	Data Primer.....	67
3.5.2	Data Sekunder.....	67
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	67
3.6.1	Uji Validitas.....	67
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	68
3.7	Teknik Analisis Data dan Hipotesis.....	69
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	69
3.7.2	Structural Equation Model (SEM)	71
3.7.3	Partial Least Square (PLS).....	73

3.7.4	Pengukuran Struktural (Inner Model).....	74
3.7.5	Pengujian Hipotesis	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		77
4.1	Pengumpulan Data.....	77
4.2	Karakteristik Responden.....	77
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
4.3	Hasil Penelitian.....	79
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	79
4.4	Hasil Pengukuran Model (Outer Model).....	88
4.5	Hasil Struktural (Inner Model)	92
4.5.1	Koefisien Determinasi (R-Square)	93
4.5.2	Predictive Relevance (Q-Square)	94
4.5.3	Goodness of Fit Model (Uji Kecocokan Model).....	94
4.5.4	Uji Hipotesis.....	95
4.6	Hasil Penelitian dan Pembahasan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		106
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Saran	107
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan.....	107
5.2.2	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	108
DAFTAR PUSTAKA.....		109
LAMPIRAN.....		113
A.	<i>Screening Question</i>	114
B.	Identitas Responden.....	114
C.	Petunjuk Pengisian.....	114
D.	Kuesioner	116