

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Produk Bank BNI (Wondr by BNI).....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1 Manfaat Teoritis	15
1.5.2 Manfaat Praktis.....	15
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16
BA B II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Marketing	17
2.1.2 Mobile Banking	18
2.1.3 Customer Satisfaction.....	18
2.1.4 Customer Trust	19
2.1.5 System Quality	19
2.1.6 Service Quality	20
2.1.7 Task Characteristics.....	20
2.1.8 Structural Assurance.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	40

2.4	Hipotesis Penelitian.....	40
2.4.1	Pengaruh mediasi <i>Trust</i> terhadap System Quality dengan User Satisfaction	41
2.4.2	Pengaruh mediasi <i>Trust</i> terhadap <i>Information Quality</i> dengan User Satisfaction	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Pengaruh mediasi <i>Trust</i> terhadap <i>Service Quality</i> dengan User Satisfaction	Error! Bookmark not defined.
2.4.4	Pengaruh mediasi <i>Trust</i> terhadap <i>Structural Assurance</i> dan User Satisfaction	Error! Bookmark not defined.
2.4.5	Pengaruh mediasi <i>Trust</i> terhadap <i>Task Characteristics</i> dan User Satisfaction	Error! Bookmark not defined.
2.4.6	Hubungan antara <i>Trust</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Jenis Penelitian.....	45
3.2	Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran	46
3.3	Skala Pengukuran	53
3.4	Tahapan Penelitian	53
3.5	Populasi Dan Sampel	56
3.5.1	Populasi	56
3.5.2	Sampel	56
3.6	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	58
3.6.1	Pengumpulan Data.....	58
3.6.2	Sumber Data	58
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.7.1	Uji Validitas.....	59
3.7.2	Uji Reabilitas	62
3.8	Teknik Analisis Data.....	63
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	63
3.8.2	Analisis SEM-PLS.....	64
3.9	Evaluasi Model Pengukuran.....	65
3.9.1	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	66

3.9.2 Uji Hipotesis	67
BAB IV	69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Karakteristik Responden	69
4.1.1 Screening Question Berdasarkan Responden	69
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	71
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	72
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	74
4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menggunakan Wondr By BNI	75
4.2 Hasil Penelitian.....	76
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	76
4.2.2 Analisis SEM-PLS.....	96
4.3 Pembahasan.....	108
4.3.1 Pengaruh System Quality terhadap Trust	108
4.3.2 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap Trust	108
4.3.3 Pengaruh Service Quality terhadap Trust.....	109
4.3.4 Pengaruh Structural Assurance terhadap Trust	109
4.3.5 Pengaruh Task Characteristics terhadap Trust	109
4.3.6 Pengaruh Trust terhadap Kepuasan Pengguna (Mobile Banking User Satisfaction)	110
BAB V.....	111
KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran.....	112
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	112
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	121