

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Bank Mandiri	1
1.1.1 Visi Bank Mandiri	1
1.1.2 Misi Bank Mandiri	1
1.1.3 Produk Bank Mandiri	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Pertanyaan Penelitian	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	13
1.8 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	14
2.1.1 <i>Mobile Banking</i>	14
2.1.2 <i>Model DeLone & McLean (D&M)</i>	14

2.1.3	<i>Service quality</i> (Kualitas Layanan)	16
2.1.4	<i>Information quality</i> (Kualitas Informasi)	16
2.1.5	<i>System quality</i> (Kualitas Sistem).....	17
2.1.6	<i>Trust</i> (Kepercayaan).....	17
2.1.7	<i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	17
2.1.8	<i>Intention to use</i> (Niat untuk Menggunakan)	18
2.1.9	<i>Actual usege</i> (Penggunaan Aktual)	18
2.2	Penelitian Terdahulu.....	19
2.3	Kerangka Pemikiran	24
2.4	Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Karakteristik Penelitian	28
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	29
3.2.1	Jenis Variabel.....	29
3.2.2	Operasional Variabel.....	30
3.3	Tahapan Pelaksanaan Penelitian	34
3.4	Populasi dan Sampel	35
3.4.1	Populasi.....	35
3.4.2	Sampel.....	35
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	36
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.6.1	Uji Validitas	37
3.6.2	Uji Reliabilitas	37
3.6.3	Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	38
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	40
3.7.2	Asumsi-Asumsi yang Diperlukan dalam LISREL	45
3.7.3	Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Karakteristik Responden	47

4.1.1	Responden Berdasarkan <i>Screening Question</i>	47
4.1.2	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	48
4.1.3	Karakteristik berdasarkan Usia	49
4.1.4	Karakteristik berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.1.5	Karakteristik berdasarkan Pendapatan perbulan	51
4.1.6	Karakteristik berdasarkan Pendidikan.....	52
4.2	Analisis Deskriptif.....	52
4.2.1	Variabel <i>Service Quality</i>	53
4.2.2	Variabel <i>Information Quality</i>	54
4.2.3	Variabel <i>System Quality</i>	55
4.2.4	Variabel <i>Trust</i>	56
4.2.5	Variabel <i>Satisfaction</i>	57
4.2.6	Variabel <i>Intention To Use</i>	58
4.2.7	Variabel <i>Actual Usage</i>	59
4.3	Hasil Penelitian.....	60
4.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	60
4.3.2	Penilaian Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	63
4.3.3	Uji Hipotesis	64
4.3.4	Penyelidikan Peran Variabel <i>Intervening</i>	66
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
4.4.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Intention to use</i>	66
4.4.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	67
4.4.3	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Intention to use</i>	67
4.4.4	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	68
4.4.5	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Intention to use</i>	68
4.4.6	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	69
4.4.7	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Intention to use</i>	69
4.4.8	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	69
4.4.9	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Intention to use</i>	70
4.4.10	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Actual usage</i>	70
4.4.11	Pengaruh <i>Intention to use</i> terhadap <i>Actual usage</i>	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		72

5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	73
5.2.1	Saran Praktis	73
5.2.2	Saran Teoritis.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....		76
LAMPIRAN.....		83