

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	1
1.1.2 Bank Central Asia (BCA).....	1
1.1.3 <i>Mobile Banking</i> BCA.....	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Aspek Teoritis	12
1.5.2 Aspek Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	15
2.1.1 Manajemen Operasi.....	15
2.1.2 Manajemen Teknologi.....	18
2.1.3 Kinerja.....	26
2.1.4 <i>Mobile Banking</i>	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran	50
2.4 Hipotesis Penelitian.....	53
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	56
2.5.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian.....	56
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian.....	56
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian	56

BAB 3	57
METODE PENELITIAN	57
3.1 Jenis Penelitian	57
3.2 Alat Pengumpulan Data	58
3.2.1 Variabel Penelitian	58
3.2.2 Operasional Variabel.....	59
3.2.3 Skala Pengukuran.....	71
3.3 Tahapan Penelitian	72
3.4 Populasi dan Sampel	73
3.4.1 Populasi	73
3.4.2 Sampel.....	74
3.5 Pengumpulan dan Sumber Data	75
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	76
3.6.1 Uji Validitas	76
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	79
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	80
3.7.1 Teknik Pengolahan Data	80
3.7.2 Uji Hipotesis.....	89
BAB IV	90
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
4.1 Karakteristik Responden	90
4.1.1 Jumlah Responden.....	90
4.1.2 Profil Demografi Responden.....	91
4.2 Hasil Penelitian	95
4.2.1 Model Konstruksi.....	95
4.2.2 <i>Measurement Model</i>	96
4.2.3 <i>Structural Model (Inner Model)</i>	109
4.2.4 Pengujian <i>Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)</i>	111
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	113
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	117
4.3.1 Pembahasan Hipotesis 1	118
4.3.2 Pembahasan Hipotesis 2	119
4.3.3 Pembahasan Hipotesis 3	120
4.3.4 Pembahasan Hipotesis 4	120
4.3.5 Pembahasan Hipotesis 5	121
4.3.6 Pembahasan Hipotesis 6.....	121
4.3.7 Pembahasan Hipotesis 7	122

4.3.8 Pembahasan Hipotesis 8.....	123
4.3.9 Pembahasan Hipotesis 9.....	123
4.3.10 Pembahasan Hipotesis 10.....	124
4.3.11 Pembahasan Hipotesis 11.....	125
4.3.12 Pembahasan Hipotesis 12.....	125
BAB V.....	127
KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
5.1 Kesimpulan.....	127
5.2 Saran.....	129
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	129
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	133
DAFTAR PUSTAKA.....	134
LAMPIRAN.....	138