

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 BCA Mobile (Bank BCA)	1
1.1.2 BRI Mobile (Bank BRI).....	2
1.1.3 BNI Mobile Banking (Bank BNI).....	3
1.1.4 Livin' by Mandiri (Bank Mandiri).....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	15
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15

2.1	Landasan Teori	15
2.1.1	Manajemen Pemasaran	15
2.1.2	Strategi Pemasaran	15
2.1.3	<i>Positioning</i>	16
2.1.4	<i>Mobile Banking</i>	19
2.1.5	Perilaku Konsumen	19
2.1.6	Persepsi	20
2.1.7	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	21
2.1.8	<i>Perceived Usefulness</i>	21
2.1.9	<i>Perceived Ease of Use</i>	22
2.1.10	<i>Security</i>	23
2.1.11	Trust	24
2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Kerangka Pemikiran	35
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Operasionalisasi Variabel	38
3.2.1	Skala Pengukuran	38
3.2.2	Variabel Operasional	39
3.3	Tahapan Penelitian	42
3.4	Populasi dan Sampel	44
3.4.1	Populasi	44
3.4.2	Sampel	44

3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	45
3.5.1	Sumber Data	45
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	46
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1	Uji Validitas	47
3.6.2	Uji Reliabilitas	50
3.7	Teknik Analisis Data	51
3.7.1	Analisis Deskriptif	51
3.7.2	<i>Multidimensional Scaling</i> (MDS)	52
BAB IV	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Karakteristik Responden	56
4.1.1	<i>Screening Question</i>	56
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Usia	58
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	59
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	60
4.1.6	Analisis Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.1.8	Karakteristik Berdasarkan <i>Cross Tabulation</i>	63
4.2	Hasil Penelitian.....	103
4.2.1	Analisis <i>Multidimensional Scaling</i>	103
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	116
4.3.1	Analisis BCA Mobile	117

4.3.2 Analisis BRI Mobile.....	120
4.3.3 Analisis BNI Mobile Banking	122
4.3.4 Analisis Livin' by Mandiri	124
BAB V	129
KESIMPULAN DAN SARAN	129
5.1 Kesimpulan.....	129
5.2 Saran	129
5.2.1 Aspek Praktisi	129
5.2.2 Aspek Teoritis.....	131
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN I LEMBAR KUESIONER	145
LAMPIRAN II OUTPUT SPSS MDS	165
LAMPIRAN III ANALISIS <i>CROSS TABULATION</i>	167