

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.2 Produk	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	18
1.5.1 Manfaat Teoritis	18
1.5.2 Manfaat Praktis	19
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Teori Terkait.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	43
3.2.1 Jenis Variabel	44

3.2.2	Variabel Operasional.....	44
3.2.3	Skala Pengukuran.....	48
3.3	Tahapan Penelitian	49
3.4	Populasi Dan Sampel.....	50
3.4.1	Populasi.....	50
3.4.2	Sampel.....	50
3.5	Pengumpulan Data	52
3.5.1	Jenis Data	52
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.6.1	Uji Validitas	54
3.6.2	Uji Reliabilitas	56
3.7	Teknik Analisis Data	57
3.7.1	Teknik Pengolahan Data	57
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1	Karakteristik Responden	65
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Screening Question</i>	65
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	66
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal ...	69
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-Rata Per-Bulan	70
4.1.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Dalam Sebulan Menggunakan Aplikasi <i>Living by Mandiri Mobile banking</i>	71
4.2	Hasil Penelitian.....	72
4.2.1	Analisis Deskriptif	72

4.2.2	Uji Normalitas Data	85
4.2.3	Model Kerangka Konseptual.....	86
4.2.3	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	87
4.2.4	Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	93
4.2.5	Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	97
4.2.6	<i>Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)</i>	98
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		107
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN.....		118