

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 <i>Mobile Banking</i> .....	1
1.2    Latar Belakang .....	2
1.3    Perumusan Masalah.....	8
1.4    Tujuan Penelitian.....	8
1.5    Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1    Kegunaan Praktis .....	9
1.5.2    Kegunaan Teoritis .....	9
1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1    Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	11
2.1.1 <i>Marketing</i> .....	11
2.1.2 <i>Consumer Behavior</i> .....	11
2.1.3 <i>Digital Skills</i> .....	12
2.1.4 <i>Mobile Banking</i> .....	12
2.2    Kerangka Pemikiran .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	25
3.1    Jenis Penelitian .....	25
3.2    Operational Variabel .....	26
3.3    Tahapan Penelitian .....	32

3.4	Populasi dan Sampel .....	33
3.4.1	Populasi .....	33
3.4.2	Sampel.....	33
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	34
3.5.1	Pengumpulan Data .....	34
3.5.2	Sumber Data.....	34
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.6.1	Validitas .....	35
3.6.2	Reliabilitas .....	37
3.7	Teknik Analisis Data .....	38
3.1.7	Teknik Analisis Faktor.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>40</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	40
4.1.1	Domisili dan Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> .....	40
4.1.2	Jenis Kelamin .....	41
4.1.3	Usia .....	41
4.1.4	Pendidikan Terakhir .....	42
4.1.5	Pekerjaan .....	42
4.1.6	Pendapatan Per Bulan .....	43
4.1.7	Aplikasi <i>Mobile Banking</i> .....	44
4.2	Analisis Faktor .....	44
4.2.1	Uji Kecukupan Sample .....	44
4.2.2	Uji Kelayakan.....	45
4.2.3	Hasil Jumlah Faktor .....	47
4.2.4	Hasil Ekstraksi Faktor .....	49
4.2.5	Hasil Rotasi Faktor.....	50
4.3	Pembahasan .....	51
4.3.1	Hasil Analisis Faktor dan Penamaan Faktor .....	51
4.3.2	Hasil Penelitian .....	58
4.4	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Hasil Penelitian.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>60</b>

5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran.....	60
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	62
	<b>LAMPIRAN</b> .....	65