

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Aspek Teoritis	10
1.5.2 Aspek Praktis.....	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	12
2.1.1 Manajemen	12
2.1.2 Manajemen Keamanan Informasi.....	13
2.1.3 <i>Mobile Banking</i>	13
2.1.4 <i>Mobile Banking Service Quality</i>	14
2.1.5 <i>Usability</i>	15
2.1.6 <i>Security of Personal Data</i>	16
2.1.7 <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.1.8 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Kerangka Pemikiran	25
2.3 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28

3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	29
3.2.1	Skala Pengukuran	33
3.3	Tahapan Penelitian	33
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi	34
3.4.2	Sampel.....	35
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	36
3.5.1	Pengumpulan Data.....	36
3.5.2	Sumber Data	37
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.6.1	Uji Validitas	37
3.6.2	Uji Reliabilitas	38
3.7	Teknik Analisis Data	39
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	39
3.7.2	PLS-SEM.....	40
3.7.3	<i>Measurement Model (Outer Model)</i>	41
3.7.4	<i>Structural Model (Inner Model)</i>	42
3.7.5	Uji Hipotesis	43
DAFTAR PUSTAKA		44