

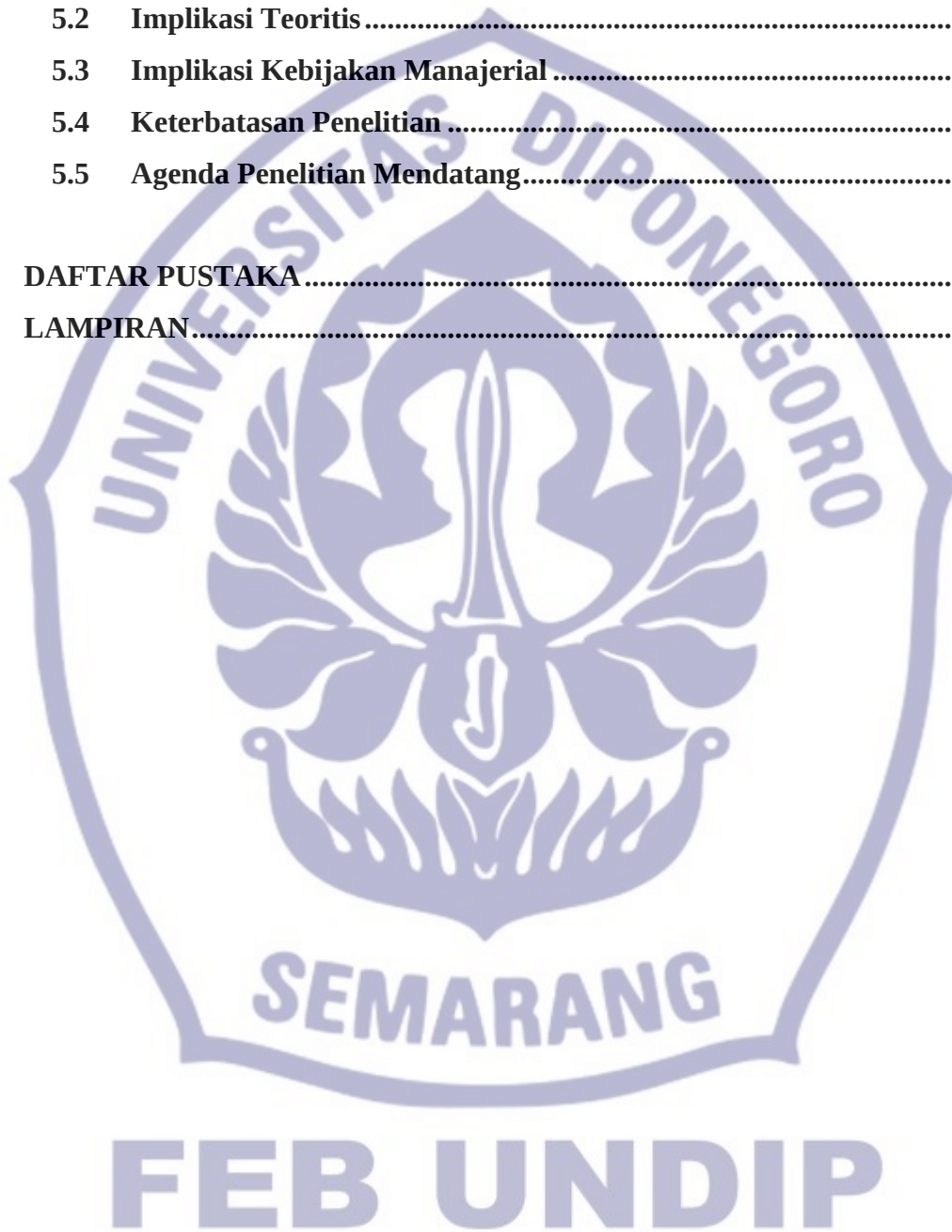
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.3.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.3.2 Kegunaan Praktis	11
1.4 Asumsi-Asumsi Penting.....	11
 BAB II TELAAH PUSTAKA	 12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Technology Acceptance Model	12
2.1.2 Behavioural <i>Intention</i>	14
2.1.3 Costumer <i>Behaviour</i>	15
2.1.4 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	17
2.1.5 <i>Mobile Banking</i> Bank Rakyat Indonesia	20
2.1.6 Performa <i>Mobile Banking</i>	22
2.1.7 Kemudahan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	24

2.1.8	Kepercayaan Keamanan <i>Mobile Banking</i>	26
2.1.9	Biaya Transaksi <i>Mobile Banking</i>	27
2.1.10	Keputusan Konsumen	30
2.1.11	<i>Level of Use</i>	32
2.2	Posisi Penelitian dibandingkan Penelitian Terdahulu	33
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	35
2.3.1	Pengaruh Performa <i>Mobile Banking</i> Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	35
2.3.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	36
2.3.3	Pengaruh Kepercayaan Keamanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	36
2.3.4	Pengaruh Biaya Transaksi <i>Mobile Banking</i> Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	37
2.3.5	Pengaruh Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Terhadap <i>Level Of Use</i> dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	37
2.4	Model Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.1.1	Jenis Data.....	40
3.1.2	Sumber Data.....	40
3.2	Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1	Populasi.....	41
3.2.2	Sampel.....	41
3.3	Definisi Operasional Variabel / Instrumen Penelitian	42
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5	Teknik Analisis.....	45
3.5.1	Structural Equation Model-Partial Least Square	45
3.5.2	Tahapan SEM PLS	46

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Analisa Deskripsi Responden.....	48
4.1.1 Pendidikan Terakhir	48
4.1.2 Lama Penggunaan Aplikasi Brimo	49
4.2 Analisa Deskripsi Variabel Penelitian	50
4.2.1 Performa Mobile Banking (X ₁).....	51
4.2.2 Kemudahan Penggunaan (X ₂)	52
4.2.3 Kepercayaan Keamanan Mobile Banking (X ₃).....	53
4.2.4 Biaya Transaksi Mobile Banking (X ₄)	54
4.2.5 Keputusan Menggunakan (Y).....	55
4.2.6 <i>Level Of Use</i> (Z).....	56
4.3 Pengujian Outer Model (Model Pengukuran).....	57
4.3.1 <i>Convergent validity</i>	57
4.3.2 <i>Discriminant validity</i>	60
4.3.3 <i>Composite reabiliity</i>	61
4.3.4 <i>Alpha Cronbach</i>	62
4.4 Pengujian Inner Model (Model Struktural).....	62
4.5 Uji Hipotesis	64
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
4.6.1 Pengaruh Performa Mobile Banking Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking	66
4.6.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking	67
4.6.3 Pengaruh Kepercayaan Keamanan Mobile Banking Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking	68
4.6.4 Pengaruh Biaya Transaksi Mobile Banking Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking	69
4.6.5 Pengaruh Keputusan Penggunaan Mobile Banking Terhadap <i>Level Of Use</i> dalam Penggunaan Mobile Banking	69

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Implikasi Teoritis	72
5.3 Implikasi Kebijakan Manajerial	73
5.4 Keterbatasan Penelitian	74
5.5 Agenda Penelitian Mendatang.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai Transaksi (Trilliun Rupiah).....	2
Tabel 1. 2 Urutan Aplikasi Mobile Banking dengan Pengguna Aktif Terbanyak Periode Kuartal III tahun 2021 di Indonesia	5
Tabel 1. 3 Pengguna Mobile Banking di BRI Cabang Brigjen Sudiarto	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Definisi Operasional atas Variabel	42
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	49
Tabel 4. 3 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata Penilaian Responden	51
Tabel 4. 4 Penilaian Responden Terhadap Proforma Mobile Banking.....	52
Tabel 4. 5 Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Penggunaan (X_2)	53
Tabel 4. 6 Penilaian Responden Terhadap Kepercayaan Keamanan Mobile Banking	54
Tabel 4. 7 Penilaian Responden Terhadap Biaya Transaksi Mobile Banking	55
Tabel 4. 8 Penilaian Responden Terhadap Keputusan Menggunakan (Y)	56
Tabel 4. 9 Penilaian Responden Terhadap <i>Level Of Use</i> (Z)	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Loading Factor</i>	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Alpha Cronbach</i>	62
Tabel 4. 14 Nilai R-Square Model	63
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis dan Path Coefficient.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM)	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Teoritis	38
Gambar 4. 1 Hasil output model WarpPLS 6.0	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	77
Lampiran 2: Hasil Uji <i>Loading Factor</i>	84
Lampiran 3: Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability, Alpha Cronbach</i>	84
Lampiran 4: Hasil <i>Output model WarpPLS 6.0</i>	85
Lampiran 5: Uji Hipotesis & Path Coefficient.....	85

