

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian	15
1.3.2 Kegunaan Penelitian	16
1.4 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TELAAH PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen	19
2.1.2 Teori Kepercayaan	34
2.1.3 <i>Mobile banking</i>	45
2.1.4 Kegagalan <i>Mobile banking</i>	47
2.1.5 Model Kegagalan TAN (Tan's Failure Model).....	48
2.1.6 Hubungan Antara Kegagalan Model Tan (Tan's Failure Model) dengan Kegagalan (<i>Error</i>) BSI Mobile	59
2.2 Penelitian Terdahulu	62
2.3 Kerangka Pemikiran	85
2.4 Hipotesis.....	85
BAB III METODE PENELITIAN.....	89
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	89
3.1.1 Variabel Penelitian	89

3.1.2 Definisi Operasional	90
3.2 Populasi dan Sampel	93
3.2.1 Populasi	93
3.2.2 Sampel	94
3.3 Jenis Penelitian dan Sumber Data	96
3.4 Metode Pengumpulan Data	97
3.5 Metode Analisis	98
3.5.1 Analisis Outer Model	99
3.5.2 Analisis Inner Model	102
3.5.3 Pengujian Hipotesis	104
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	110
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	110
4.1.1 Gambaran Umum Objek	110
4.1.2 Gambaran Umum Responden	111
4.2 Analisis Data	116
4.2.1 Analisis Data Statistik Deskriptif	116
4.2.2 Analisis Outer Model	117
4.2.3 Analisis Inner Model	125
4.2.4 Pengujian Hipotesis	128
4.3 Interpretasi Hasil	133
4.3.1 Pengaruh Kegagalan Fungsional Terhadap Kepercayaan	133
4.3.2 Pengaruh Kegagalan Sistem Terhadap Kepercayaan	135
4.3.3 Pengaruh Kegagalan Informasi Terhadap Kepercayaan	137
4.3.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile	139
4.3.5 Pengaruh Kegagalan Fungsional Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile	140
4.3.6 Pengaruh Kegagalan Sistem Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile	143
4.3.7 Pengaruh Kegagalan Informasi Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile	146
4.3.8 Pengaruh Kegagalan Fungsional Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile Melalui Kepercayaan Sebagai Mediasi	148

4.3.9 Pengaruh Kegagalan Sistem Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile Melalui Kepercayaan Sebagai Mediasi.....	150
4.3.10 Pengaruh Kegagalan Informasi Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile Melalui Kepercayaan Sebagai Mediasi.....	152
BAB V PENUTUP.....	155
5.1 Simpulan.....	155
5.2 Keterbatasan Penelitian	157
5.3 Saran.....	157

