

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	24
1.4 Manfaat Penelitian.....	25
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	25
1.4.2 Manfaat Praktis .....	25
1.5 Sistematika Penulisan.....	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	28
2.1 Landasan Teori .....	28
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	28
2.1.2 Teori Penggunaan dan Penentuan Kepuasan ( <i>Uses and Gratifications Theory</i> ).....	33
2.1.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT2) ..	36
2.1.4 Perbankan.....	42
2.1.5 Layanan Perbankan Digital ( <i>Digital Banking</i> ) .....	44

2.2	Penelitian Terdahulu .....	47
2.3	Kerangka Penelitian .....	74
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	75
2.4.1	Kebutuhan Kognitif dan Niat perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	75
2.4.2	Ekspektasi Kinerja sebagai Mediator Kebutuhan Kognitif dan Niat Perilaku .....	77
2.4.3	Kebutuhan Kognitif dan Ekspektasi Kinerja.....	79
2.4.4	Ekspektasi Kinerja dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	81
2.4.5	Kebutuhan Afektif dan Ekspektasi Kinerja .....	83
2.4.6	Ekspektasi Kinerja Sebagai Mediator Kebutuhan Afektif dan Niat Perilaku .....	85
2.4.7	Kebutuhan Afektif dan Ekspektasi Usaha .....	88
2.4.8	Ekspektasi Usaha dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	90
2.4.9	Kebutuhan Afektif dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	92
2.4.10	Kebutuhan Sosial dan Pengaruh Sosial .....	94
2.4.11	Pengaruh Sosial dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital.....	96
2.4.12	Kondisi yang Memfasilitasi dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	99
2.4.13	Kebiasaan dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital.....	101
2.4.14	Motivasi Hedonis dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	103
2.4.15	Nilai Harga dan Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	105
2.4.16	Niat Perilaku dan Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	107
BAB III METODE PENELITIAN.....		110
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	110

3.1.1	Variabel Dependen.....	110
3.1.2	Variabel Independen.....	112
3.2	Populasi dan Sampel .....	120
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	122
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	123
3.4.1	Pengujian <i>Non Response Bias</i> .....	124
3.5	Metode Analisis.....	125
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	126
3.5.2	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	126
3.5.3	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner model</i> ) .....	130
BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....		134
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	134
4.1.1	Demografi Responden.....	134
4.1.2	Pengujian <i>Non-Response Bias</i> .....	138
4.2	Analisis Data.....	139
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	140
4.2.2	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	144
4.2.3	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	154
4.3	Pengujian Hipotesis .....	157
4.4	Interpretasi Hasil .....	168
4.4.1	Pengaruh Kebutuhan Kognitif Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital.....	168
4.4.2	Pengaruh Ekspektasi Kinerja Sebagai Mediator Kebutuhan Kognitif Terhadap Niat Perilaku .....	171
4.4.3	Pengaruh Kebutuhan Kognitif Terhadap Ekspektasi Kinerja .....	173
4.4.4	Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap Niat perilaku Menggunakan Perbankan Digital.....	175
4.4.5	Pengaruh Kebutuhan Afektif Terhadap Ekspektasi Kinerja.....	177

4.4.6 Pengaruh Ekspektasi Kinerja Sebagai Mediator Kebutuhan Afektif Terhadap niat Perilaku .....	179
4.4.7 Pengaruh Kebutuhan Afektif Terhadap Ekspektasi Usaha Menggunakan Perbankan Digital .....	182
4.4.8 Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Niat perilaku menggunakan Perbankan Digital .....	184
4.4.9 Pengaruh Kebutuhan Afektif Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	186
4.4.10 Pengaruh Kebutuhan Sosial Terhadap Pengaruh Sosial Menggunakan Perbankan Digital .....	188
4.4.11 Pengaruh Sosial Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	191
4.4.12 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	193
4.4.13 Pengaruh Kebiasaan Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	195
4.4.14 Pengaruh Motivasi Hedonis Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	197
4.4.15 Pengaruh Nilai Harga Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	199
4.4.16 Pengaruh Niat Perilaku Terhadap Perilaku Menggunakan Perbankan Digital .....	202
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>205</b>
5.1 Kesimpulan .....	205
5.2 Keterbatasan .....	210
5.3 Saran .....	211
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>213</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>224</b>