

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penelitian .....	14
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1 Landasan Teori .....	17
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action</i> (Teori Tindakan Beralasan) .....	17
2.1.2 <i>Theory of Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	18
2.1.3 Persepsi kemudahan penggunaan .....	21
2.1.4 Persepsi Kebermanfaatan .....	22
2.1.5 Kualitas layanan .....	24
2.1.6 Kepercayaan .....	25
2.2 Intensitas Menggunakan ( <i>Intensity of Use</i> ) .....	27
2.3 Penelitian Terdahulu .....	29
2.4 Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis.....	34
2.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Intensitas penggunaan Aplikasi BSI <i>Mobile Banking</i> .....	34

2.4.2	Pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap intensitas penggunaan aplikasi BSI <i>Mobile Banking</i> .....	36
2.4.3	Pengaruh kualitas layanan terhadap intensitas penggunaan aplikasi BSI <i>Mobile Banking</i> .....	37
2.4.4	Pengaruh kepercayaan terhadap intensitas penggunaan aplikasi BSI <i>Mobile Banking</i> .....	38
2.5	Kerangka Pemikiran.....	39
2.6	Hipotesis.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		<b>41</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	41
3.1.1	Variabel Penelitian.....	41
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	42
3.1.3	Sampel.....	46
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	47
3.2.1	Jenis Data.....	47
3.2.2	Sumber Data.....	48
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	48
3.3.1	Kuesioner.....	48
3.3.2	Studi Literatur.....	49
3.4	Metode Analisis Data.....	49
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	50
3.4.2	Uji Kualitas Data.....	52
3.4.3	Deteksi Asumsi Klasik.....	53
3.4.4	Uji Hipotesis.....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>59</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	59
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.2	Gambaran Umum Responden.....	62
4.2.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> Selama 3 Bulan Terakhir.....	63
4.2.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.2.4	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65

4.2.5	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
4.2.6	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan	66
4.3	Metode Analisis Data	67
4.3.1	Analisis Indeks Jawaban	67
4.3.2	Uji Instrumen Data	72
4.3.3	Deteksi Asumsi Klasik	74
4.3.4	Uji Hipotesis	78
4.4	Pembahasan	84
<b>BAB V PENUTUP</b>		<b>91</b>
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Keterbatasan Penelitian	93
5.3	Saran	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>96</b>
<b>LAMPIRAN</b>		<b>100</b>

