

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3.1 Menilai Sikap Generasi Muda Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan. ....</b>	<b>10</b>
<b>1.3.2 Mengidentifikasi Faktor-Faktor yang dapat Memberikan Pengaruh Persepsi dan Sikap pada Generasi Muda.....</b>	<b>10</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>1.4.1 Sektor Perbankan.....</b>	<b>10</b>
<b>1.4.2 Akademik.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Model Penerimaan Teknologi (<i>Theory Acceptance Model/TAM</i>).....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Perilaku Pelanggan (<i>Customer Behavior</i>) .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 Generasi Muda .....</b>	<b>16</b>
<b>2.3.1 Generasi Milenial (Generasi Y) .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3.2 Generasi Z.....</b>	<b>17</b>
<b>2.4 Layanan Digital Perbankan .....</b>	<b>18</b>
<b>2.4.1 Definisi dan Ciri-Ciri .....</b>	<b>18</b>

2.4.2	Kelebihan dan Keterbatasan.....	19
2.4.3	Evolusi dari Bank Tradisional ke Digital.....	20
2.5	Studi Terdahulu .....	20
2.6	Desain Penelitian.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	26
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2.1	Data Primer .....	27
3.2.2	Data Sekunder .....	28
3.3	Pendekatan Penelitian .....	28
3.4	Pendekatan Kuantitatif .....	29
3.4.1	Populasi .....	29
3.4.2	Sampel .....	30
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.4	Analisis Data Kuantitatif .....	31
3.5	Pendekatan Kualitatif.....	32
3.5.1	Informan Penelitian .....	32
3.5.2	Metode Pengumpulan Data .....	33
3.5.3	Analisis Data Kualitatif .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>36</b>
4.1	Demografi Responden .....	36
4.2	Customer Behavior .....	39
4.3	Tabulasi Silang ( <i>Cross Tabulation</i> ).....	49
4.4	Wawancara Mendalam .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>66</b>
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran .....	69
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	71

DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN.....	76

