

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	12
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Tujuan Penelitian	13
1.4.2 Kegunaan Penelitian	13
 BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	 15
2.1 Telaah Pustaka.....	15
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	15
2.1.2 <i>Fintech</i> dan <i>E-Wallet</i>	17
2.1.3 Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Tabungan	19

2.1.4 <i>Push Factors</i>	20
2.1.5 <i>Pull Factors</i>	25
2.1.6 <i>Switching Intention</i>	27
2.1.7 <i>Switching Behavior</i>	27
2.1.8 Karakteristik Konsumen Menurut Generasi	28
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan dan Pengembangan Hipotesis	30
2.2.1 Pengaruh <i>Push Factors</i> terhadap <i>Switching Intention</i>	30
2.2.2 Pengaruh <i>Pull Factors</i> terhadap <i>Switching Intention</i>	34
2.2.3 Pengaruh <i>Switching Intention</i> terhadap <i>Switching Behavior</i>	37
2.2.4 Perbedaan <i>Switching Behavior</i> pada Konsumen Berdasarkan Generasi	39
2.3 Model Empiris Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.2.1 Populasi	42
3.2.2 Sampel	42
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	43
3.3 Pengembangan Pengukuran Variabel Penelitian	43
3.3.1 Variabel <i>Push Factors</i>	43
3.3.2 Variabel <i>Pull Factors</i>	44
3.3.3 Variabel <i>Switching Intention</i>	44
3.3.4 Variabel <i>Switching Behavior</i>	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN	53

4.1	Deskripsi Responden	53
4.2	Analisis Konfirmatori	54
4.2.1	Analisis <i>Standardized Regression Weight</i>	55
4.2.2	Analisis Diskriminan.....	58
4.2.3	Analisis <i>Reliability Construct dan Variance Extracted</i>	59
4.3	Pengujian Asumsi SEM	60
4.3.1	Evaluasi Normalitas Data	60
4.3.2	Evaluasi Outliers	61
4.3.3	Evaluasi <i>Multicollinearity dan Singularity</i>	62
4.3.4	Evaluasi Nilai Residual	63
4.4	Pengujian Kelayakan Model Penelitian	63
4.5	Pengujian Hipotesis	65
4.5.1	Analisis Pengaruh <i>Push Factors</i> terhadap <i>Switching Intention</i> ...	66
4.5.2	Analisis Pengaruh <i>Pull Factors</i> terhadap <i>Switching Intention</i>	66
4.5.3	Analisis Pengaruh <i>Switching Intention</i> terhadap <i>Switching Behavior</i>	67
4.6	Analisa Pengaruh Mediasi	67
4.7	Uji Komparatif.....	69
4.7.1	Komparasi Pengaruh <i>Push Factor</i> terhadap <i>Switching Intention</i> Berdasar Generasi.....	70
4.7.2	Komparasi Pengaruh <i>Pull Factor</i> terhadap <i>Switching Intention</i> Berdasar Generasi.....	70
4.7.3	Komparasi Pengaruh <i>Switching Intention</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> Berdasar Generasi	70
BAB V	PENUTUP.....	72
5.1	Simpulan atas Tujuan Penelitian	72
5.2	Simpulan atas Masalah Penelitian	73
5.3	Implikasi Teoritis.....	75

5.4	Implikasi Manajerial.....	77
5.5	Keterbatasan Penelitian.....	82
5.6	Agenda Penelitian Mendatang	82
DAFTAR PUSTAKA.....		84
LAMPIRAN.....		89

