

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan guna mengejar studi yaitu Strata Dua Magister Manajemen di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini. Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M. selaku executive director di Universitas Pelita Harapan Surabaya, serta sebagai pembimbing utama dan pembimbing akademik yang telah membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Dr. William Santoso S.E., M. Ak., CDM selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam proses pengerjaan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M. selaku dosen penguji pertama yang memberikan masukan dan arahan untuk menyelesaikan penelitian ini.

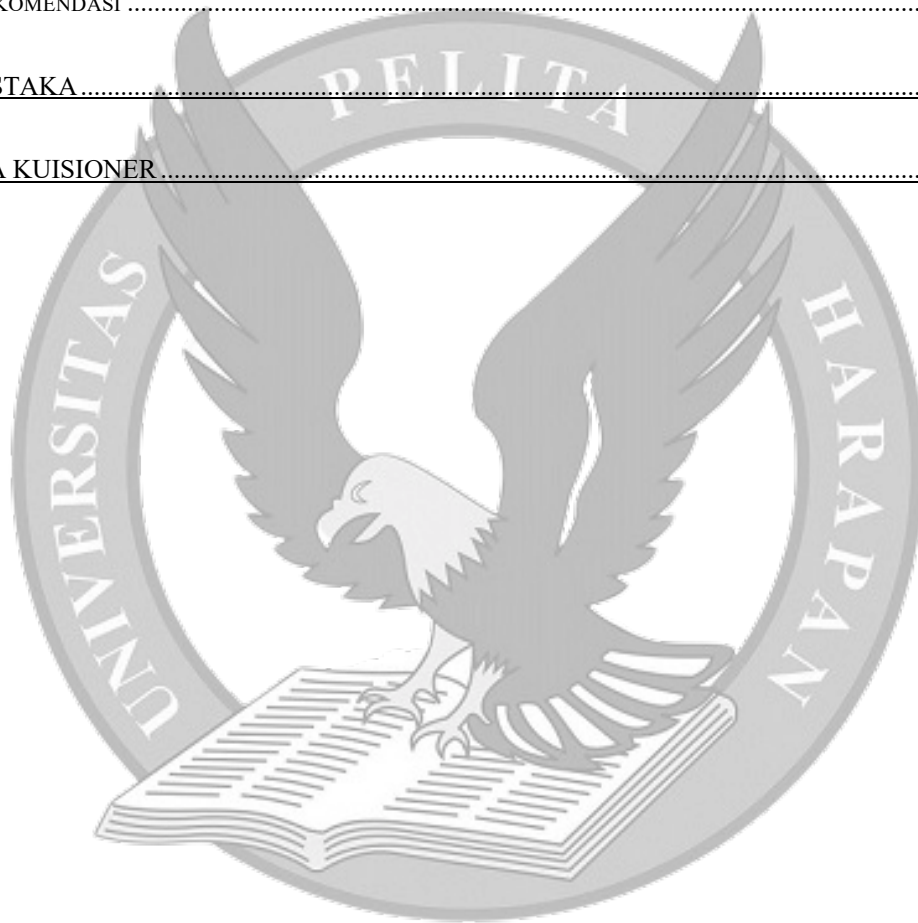
4. Bapak Ken Sugijanto, S.E., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan dan arahan untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Para staff pengajar Program Magister Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.
6. Kepada orang tua saya, mama Eta, Papi Bayu, Papa Bernhard dan serta seluruh keluarga besar yang senantiasa membawa dalam doa untuk kelancaran kuliah hingga penelitian tugas akhir, tidak henti memberi dukungan, motivasi, mendoakan dan memberikan dukungan finansial selama berkuliah dan pembuatan skripsi
7. Untuk sahabat-sahabat saya “Mahasiswa Teladan” yaitu Jay, Nia, Putri, Ka ling, Pili, Tawa, Bebel, Jupe, Njel, Celsi, Dani, Ando, Eki, Henry dan juga xl-ijib selaku pembimbing tiga.
8. Sahabat saya Pravyinka Bogar yang selalu membantu saya dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala

DAFTAR ISI

<u>BAB I PENDAHULUAN.....15</u>	
1.1	LATAR BELAKANG MASALAH.....15
1.2	BATASAN MASALAH13
1.3	RUMUSAN MASALAH14
1.4	TUJUAN PENELITIAN15
1.5	MANFAAT PENELITIAN.....16
1.5.1	MANFAAT TEORITIS16
1.5.2	MANFAAT PRAKTIS16
1.6	SISTEMATIKA PENULISAN17
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS17	
2.1	LANDASAN TEORI.....19
2.1.1	<i>INNOVATIVENESS</i>19
2.1.2	<i>STRESS</i>19
2.1.3	<i>PERCEIVED EASE OF USE</i>21
2.1.4	<i>PERCEIVED SATISFACTION</i>23
2.1.5	<i>PERCEIVED USEFULNESS</i>24
2.1.6	<i>PERCEIVED RISK</i>25
2.1.8	<i>PERCEIVED TRUST</i>27
2.1.8	<i>INTENTION TO USE MOBILE PAYMENT</i>28
2.2	PENELITIAN TERDAHULU.....29
2.3	PENGEMBANGAN HIPOTESIS31
2.4	MODEL PENELITIAN38
2.5	BAGAN ALUR BERPIKIR38
3.1	JENIS PENELITIAN DAN JENIS DATA41
3.1.2	JENIS DATA41
3.2.	POPULASI DAN SAMPEL42
3.2.2	SAMPEL43
3.3	METODE PENGUMPULAN DATA44
3.4	DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABLE49
3.5	METODE ANALISA DATA54
3.5.2	PENGUJIAN HIPOTESIS.....54
3.5.3	UJI RELIABILITAS72
<u>BAB IV.....75</u>	
<u>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN75</u>	
4.1	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN75
4.1.1	SEKILAS MENGENAI BCA.....75
4.1.2	BCA MOBILE75
4.2	ANALISIS DATA78
4.2.1	DATA PROFIL RESPONDEN.....78
4.2.2	TANGGAPAN RESPONDEN.....80
4.2.3	PENGUJIAN KUALITAS DATA.....97

	x
4.2.4 ANALISIS MODEL PENELITIAN	103
4.2.5 PENGUJIAN HIPOTESIS	108
4.2 PEMBAHASAN	111
<u>BAB V</u>	<u>126</u>
<u>PENUTUP.....</u>	<u>126</u>
5.1 SIMPULAN.....	126
5.1.1 SIMPULAN ATAS HIPOTESIS.....	126
5.1.2 SIMPULAN BERDASARKAN RUMUSAN MASALAH.....	128
5.2 IMPLIKASI.....	128
5.2.1 IMPLIKASI TEORITIS.....	128
5.2.2 IMPLIKASI MANAJERIAL	130
5.3 REKOMENDASI	132
<u>DAFTAR PUSTAKA.....</u>	<u>133</u>
<u>LAMPIRAN A KUISIONER.....</u>	<u>2</u>



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 DATA PENGGUNA INTERNET DI INDONESIA PADA TAHUN 2019-2020.....	2
GAMBAR 1. 2 PENGGUNA SMARTPHONE DI INDONESIA	3
GAMBAR 1. 3 TAMPILAN APLIKASI BCA MOBILE BANKING	5
GAMBAR 1. 4 FLAZZ BCA.....	7
GAMBAR 1. 5 TRANSAKSI ATM BCA.....	8
GAMBAR 1. 6 BCA VIRTUAL ACCOUNT	8
GAMBAR 1. 7 FITUR BCA MOBILE	9
GAMBAR 1. 8 CARA TOP-UP SHOPEEPAY	10
GAMBAR 1. 9 PIN BCA MOBILE.....	11
GAMBAR 1. 10 DATA PERTUMBUHAN TRANSAKSI BCA MOBILE	12
GAMBAR 2. 1 MODEL PENELITIAN.....	37
GAMBAR 3. 1 DIAGRAM ALUR KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	55
Gambar 4. 1 Logo Bank BCA.....	75
Gambar 4. 2 M-Banking BCA.....	76
Gambar 4. 3 Fitur BCA Mobile	77
Gambar 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Gambar 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	80
Gambar 4. 6 Faktor Konfirmatori laten Eksogen.....	104
Gambar 4. 7 Faktor Konfirmatori Laten Endogen.....	106

DAFTAR TABEL

TABEL 3. 1 DESIGN INTI KUISIONER.....	46
TABEL 3. 2 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL.....	48
TABEL 3. 3 KETERANGAN INDIKATOR KONSTRUK	54
TABEL 3. 4 KETERANGAN HUBUNGAN KONSTRUK	55
TABEL 3. 5 HASIL KONVERSI KE DALAM PERSAMAAN MODEL PENGUKURAN KONSTRUK EKSOGEN DAN ENDOGEN	57
TABEL 3. 6 KONSTRUK ENDOGEN	57
TABEL 3. 7 INDEKS PENGUJIAN KELAYAKAN SEBUAH MODEL (GOODNESS OF FIT INDEX).....	63
Tabel 4. 1 Keunggulan dan Kelemahan Mobile Banking.....	77
Tabel 4. 2 Profil Responden berdasarkan jenis kelamin.....	78
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4. 4 Kategori Nilai Rata-Rata Jawaban Responden	81
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Innovativeness.....	81
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Stress	83
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Perceived Ease Of Use	85
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Perceived Trust.....	87
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Perceived satisfaction.....	89
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Perceived Usefulness	91
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Perceived Risk.....	93
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Intention to use</i>	95
Tabel 4. 13 Evaluasi Normalitas Data	97
Tabel 4. 14 Hasil Uji Univariate Outlier dengan Z-Score	99
Tabel 4. 15 Evaluasi Multivariate Outlier.....	100
Tabel 4. 16 Variance extracted Variabel Penelitian.....	101
Tabel 4. 17 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Laten Eksogen.....	104
Tabel 4. 18 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Laten Endogen	106
Tabel 4. 19 Faktor Konfirmatori laten Eksogen	107
Tabel 4. 20 Goodness of Fit Indeks Full Structural equation model	108
Tabel 4. 21 Pengujian Hipotesis Penelitian	108

Tabel 4. 22 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik Variabel <i>Intention to use</i>	112
Tabel 4. 23 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik Variabel Innovativeness	114
Tabel 4. 24 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik Variabel Stress	116
Tabel 4. 25 . Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik Variabel Perceived ease of use	117
Tabel 4. 26 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik Variabel Perceived satisfaction	119
Tabel 4. 27 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik Variabel Perceived usefulness	120
Tabel 4. 28 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik Variabel Perceived risk	122
Tabel 4. 29 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik Variabel Perceived Trust	123
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis	129
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial	130



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUISIONER.....

