

DAFTAR ISI

FORMULIR PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Studi	14
1.5 Manfaat Studi	14
1.5.1 Manfaat Teoritis	14
1.5.2 Manfaat Praktis.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 <i>Information Quality</i>	17
2.1.2 <i>System Quality</i>	19
2.1.3 <i>Service Quality</i>	20
2.1.4 <i>Personal Innovativeness</i>	22
2.1.5 <i>Perceived Self Mobile Efficacy</i>	23
2.1.6 <i>Intention to Use</i>	25

2.1.7	<i>Actual Use</i>	26
2.2	Studi Terdahulu	36
2.3	Pengembangan Hipotesis	37
2.3.1	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	37
2.3.2	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	37
2.3.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	37
2.3.4	Pengaruh <i>Personal Innovativeness</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	38
2.3.5	Pengaruh <i>Perceived Self Mobile Efficacy</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	38
2.3.6	Pengaruh <i>Intention to Use</i> terhadap <i>Actual Use</i>	39
2.4	Model Studi	39
2.5	Bagan Alur Berpikir	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		43
3.1	Jenis Studi dan Jenis Data	43
3.1.1	Jenis Studi	43
3.1.2	Jenis Data	44
3.2	Populasi dan Sampel	44
3.2.1	Populasi	44
3.2.2	Sampel	45
3.3	Metode Pengumpulan Data	46
3.4	Metode Analisis Data	48
3.4.1	Pengolahan Data	48
3.4.2	Pengujian Hipotesis	49
3.4.3	Analisis Linear Regresi Sederhana (<i>Simple Regression</i>)	53
3.4.4	Analisis Linear Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>)	54
3.4.5	Indeks Korelasi (R)	56
3.4.6	Indeks Determinasi (R ²)	56
3.4.7	Uji F	59
3.4.8	Uji t	59
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Gambaran Umum BCA Mobile	60
4.1.1	Fitur Utama BCA Mobile	61

4.1.2	Keunggulan dan Pemakaian	61
4.2	Analisis Data	62
4.2.1	Statistik Deskriptif	62
4.2.2	Analisa Deskriptif Variabel	76
4.2.3	Uji Validitas	86
4.2.4	Uji Reliability	87
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi	88
4.3	Metode Analisis Statistik	94
4.3.1	Analisis Regresi	94
4.3.2	Analisis Indeks Korelasi	98
4.3.3	Analisis Indeks Determinasi (R^2)	99
4.4	Metode Pengujian Hipotesis	100
4.4.1	Uji Kuatsi Simultan (Uji-F)	100
4.4.2	Uji Kuatsi Parsial (Uji-T)	101
4.5	Pembahasan	105
BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI		113
5.1	Simpulan	113
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	113
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Studi	117
5.2	Implikasi	119
5.2.1	Implikasi Teoritis	119
5.2.2	Implikasi Manajerial	120
5.3	Rekomendasi	125
DAFTAR PUSTAKA		126
LAMPIRAN		A-1

DAFTAR TABEL

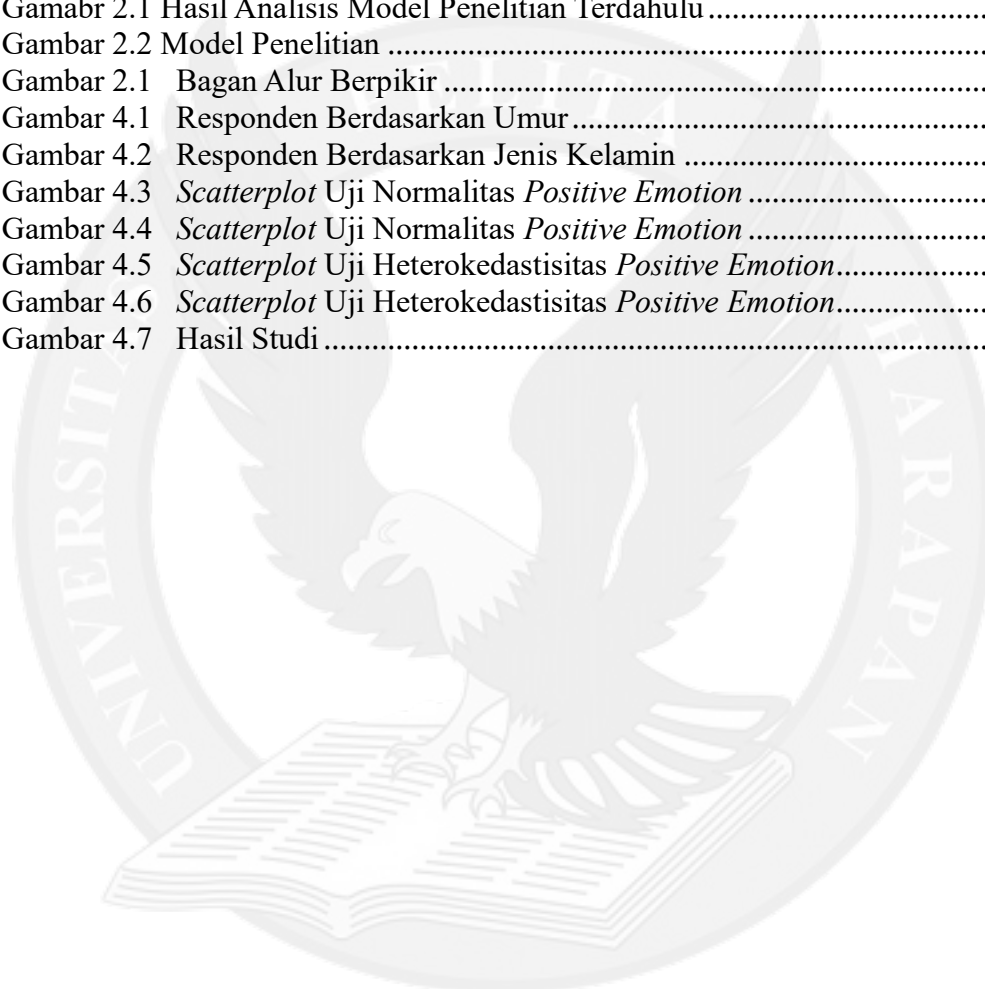
	halaman
Tabel 2.1	Landasan Teori27
Tabel 3.1	<i>Likert Scale Point</i>47
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel47
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel57
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Umur63
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin64
Tabel 4.3	Derajat Penilaian Setiap Variabel65
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap <i>Information Quality</i>66
Tabel 4.5	Tanggapan Responden <i>System Quality</i>68
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i>69
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap <i>Personal Innovativeness</i>71
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Self Mobile Efficacy</i>72
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap <i>Intention to Use</i>74
Tabel 4.10	Tanggapan Responden terhadap <i>Actual Use</i>75
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Product Quality</i> ..76
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Technology-based Service Quality</i>78
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i> ...79
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>80
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Self Mobile Efficacy</i>82
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Intention to Use</i> ..83
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Actual Use</i>84
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i>86
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas <i>System Quality</i>86
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas <i>Service Quality</i>86
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas <i>Personal Innovativeness</i>86
Tabel 4.22	Hasil Uji Validitas <i>Perceived Self Mobile Efficacy</i>86
Tabel 4.23	Hasil Uji Validitas <i>Intention to Use</i>87
Tabel 4.24	Hasil Uji Validitas <i>Actual Use</i>87
Tabel 4.25	Uji Reliabilitas87
Tabel 4.26	Uji Kolmogorov Smirnov (K-S)88
Tabel 4.27	Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF90
Tabel 4.28	<i>Spearman Test Correlation</i>92
Tabel 4.29	Hasil Uji Linearitas93
Tabel 4.30	Hasil Uji Regresi Berganda (UE, T*US)94
Tabel 4.31	Hasil Uji Regresi Berganda (PQ, TSQ, PC, PEU*UE)95
Tabel 4.32	Hasil Analisis Indeks Determinasi 1 (R^2)99
Tabel 4.33	Hasil Analisis Indeks Determinasi 2 (R^2)100
Tabel 4.34	Hasil Uji F100
Tabel 4.35	Hasil Uji T101
Tabel 4.36	Variabel <i>Service Quality</i>108

Tabel 4.37	Variabel <i>System Quality</i>	109
Tabel 4.38	Variabel <i>Information Quality</i>	111
Tabel 4.39	Variabel <i>Intention to Use</i>	111
Tabel 5.1	Implikasi Teoritis.....	119
Tabel 5.2	Implikasi Manajerial.....	121



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Data Pemakai Internet di Indonesia Tahun 2023	1
Gambar 1.2 Logo BCA Mobile	3
Gambar 1.3 Data Peringkat Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Paling Banyak Diunduh Tahun 2023	6
Gambar 1.4 Fitur yang Tersedia di Aplikasi BCA Mobile	9
Gamabr 2.1 Hasil Analisis Model Penelitian Terdahulu	39
Gambar 2.2 Model Penelitian	40
Gambar 2.1 Bagan Alur Berpikir	42
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Umur	63
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Positive Emotion</i>	89
Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Positive Emotion</i>	89
Gambar 4.5 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Positive Emotion</i>	91
Gambar 4.6 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Positive Emotion</i>	92
Gambar 4.7 Hasil Studi	104



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
LAMPIRAN A : KUESIONER.....	A-1
LAMPIRAN B : TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C : HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	C-1
LAMPIRAN D : TURNITIN	D-1

