

**DAFTAR ISI**

KARTU TANDA MAHASISWA .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan .....	6
1.4 Manfaat .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	8
2.1.1 Kualitas Layanan .....	8
2.1.2 <i>Mobile Banking</i> .....	9
2.2 Keputusan Penggunaan Mahasiswa Universitas Airlangga .....	10
2.2.1 Keputusan Penggunaan .....	10
2.2.2 Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan .....	11
2.3 Kerangka Analisa .....	13
2.4 Penelitian Terdahulu .....	14

<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
1.1 Pendekatan Penelitian .....	15
3.1.1 Jenis Penelitian .....	15
3.1.2 Sumber Data .....	16
3.2 Lokasi Penelitian.....	16
3.3 Identifikasi Variabel .....	17
3.3.1 Variabel Bebas (Independent Variable) .....	17
3.3.2 Variabel Terikat (Dependent Variable) .....	18
3.3.3 Variabel Operasional .....	19
3.4 Populasi Dan Sampel .....	20
3.4.1 Populasi .....	20
3.4.2 Sampel .....	21
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.6 Pengolahan dan Analisis Data .....	22
3.7 Metode Analisis Data .....	22
3.7.1 Uji Instrumen .....	23
3.7.1.1 Uji Validitas .....	23
3.7.1.2 Uji Reliabilitas .....	23
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	24
3.7.2.1 Uji Normalitas .....	24
3.7.2.2 Uji Heteroskedasitas .....	24
3.7.3 Uji Hipotesis .....	24
3.7.3.1 Uji Parsial atau Uji T .....	25
<b>BAB 4 PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Gambaran Umum .....	26
4.2 Karakteristik Subjek .....	26
4.2.1 Subjek Penelitian Berdasarkan Usia .....	26
4.2.2 Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
4.2.3 Subjek Penelitian Berdasarkan Tahun Angkatan .....	28
4.2.4 Subjek Penelitian Berdasarkan Fakultas .....	28

4.3 Statistik Deskriptif .....	31
4.3.1 Grafik Kualitas Layanan Mobile Banking .....	30
4.3.2 Grafik Keputusan Penggunaan .....	31
4.4 Pengujian Hipotesis .....	32
4.4.1 Uji Instrumen .....	32
4.4.1.1 Uji Validitas .....	32
4.4.1.1.1 Kualitas Layanan Mobile Banking .....	32
4.4.1.1.2 Keputusan Penggunaan .....	33
4.4.1.2 Uji Reliabilitas .....	34
4.4.1.2.1 Kualitas Layanan Mobile Banking .....	34
4.4.1.2.2 Keputusan Penggunaan .....	34
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	35
4.4.2.1 Uji Normalitas .....	35
4.4.2.2 Uji Heteroskedasitas .....	36
4.4.3 Uji Hipotesis .....	37
4.4.3.1 Uji Parsial atau Uji T .....	37
4.5 Pembahasan .....	38
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>41</b>
5.1 Kesimpulan .....	41
5.2 Saran .....	42
DAFTAR PUSTAKA .....	43
LAMPIRAN 1 .....	44
LAMPIRAN 2 .....	47
LAMPIRAN 3 .....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Operasional .....	19
Tabel 4.1 Subjek Penelitian Berdasarkan Usia .....	26
Tabel 4.2 Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
Tabel 4.3 Subjek Penelitian Berupa Tahun Angkatan .....	28
Tabel 4.4 Subjek Penelitian Berdasarkan Fakultas .....	28
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Mobile Banking .....	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan .....	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Mobile Banking .....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Penggunaan .....	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial atau Uji T .....	37

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Data Statistik Penggunaan Mobile Banking Tahun 2014 - 2019 .....	5
Gambar 2.1 Variabel X Mempengaruhi Variabel Y .....	13
Gambar 4.1 Grafik Kualitas Layanan Mobile Banking .....	30
Gambar 4.2 Grafik Kepuasan Penggunaan .....	31
Gambar 4.3 Uji Normalitas .....	35

**DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 KUISIONER .....	44
LAMPIRAN 2 DATA KUISIONER .....	47
LAMPIRAN 3 HASIL KUISIONER .....	51