

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS PENELITIAN	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 <i>Grand Theory: Trust Formation Theory</i>	11
2.1.2 Kemudahan Layanan <i>Mobile Banking</i>	13
2.1.3 Persepsi Risiko <i>Fraud</i> Digital	16
2.1.4 Kepercayaan Nasabah.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran	26

2.4	Kerangka Konseptual Penelitian	29
2.5	Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Metode Penelitian	30
3.2	Objek Penelitian	31
3.3	Unit Analisis dan Unit Observasi	31
3.3.1	Unit Analisis	31
3.3.2	Unit Observasi	31
3.4	Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel.....	32
3.4.1	Definisi Variabel.....	32
3.4.2	Operasionalisasi Variabel	33
3.5	Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel Penelitian	39
3.6	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.6.1	Jenis Data.....	42
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data	42
3.6.3	Rancangan Kuesioner	42
3.7	Metode Analisis Data	43
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	44
3.7.2	Analisis Verifikatif dengan PLS-SEM	45
3.8	Rancangan Kuesioner	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Hasil Penelitian.....	51
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.1.2	Karakteristik Responden.....	52
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	55
4.2.2	Hasil Analisis Data Pengukuran <i>Outer Model</i>	66
4.2.3	Hasil Analisis Data Pengukuran <i>Inner Model</i>	72
4.3	Pembahasan dan Interpretasi	77
4.3.1	Kemudahan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> pada Nasabah Bank Mandiri Pengguna <i>Living by Mandiri</i> di Kota Bandung.....	77

4.3.2 Persepsi Risiko <i>Fraud</i> Digital pada Nasabah Bank Mandiri Pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung	78
4.3.3 Kepercayaan Nasabah Bank Mandiri Pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung	80
4.3.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepercayaan Nasabah	80
4.3.5 Pengaruh Persepsi Risiko <i>Fraud</i> Digital terhadap Kepercayaan.....	82
4.3.6 Daya Jelas Model dan Implikasi Hasil Penelitian	83
4.4 Ringkasan Hasil Penelitian.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	95