

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------|------|
| Halaman Sampul Depan..... | i |
| Halaman Sampul Dalam | ii |
| Halaman Persetujuan | iii |
| Lembar Pengesahan | iv |
| Halaman Motto | v |
| Halaman Persembahan..... | vi |
| Kata Pengantar..... | vii |
| Daftar Isi..... | ix |
| Daftar Tabel..... | xii |
| Daftar Gambar | xiv |
| Daftar Lampiran | xv |
| Abstrak | xvi |
| <i>Abstract</i> | xvii |

BAB I : PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |

| | |
|-------------------------------|----|
| D. Batasan Masalah..... | 7 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| F. Penegasan Istilah..... | 9 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 12 |

BAB II : LANDASAN TEORI

| | |
|--|----|
| A. Manajemen Pemasaran | 14 |
| B. Kualitas Layanan | 18 |
| C. Persepsi | 19 |
| D. Risiko | 20 |
| E. Keputusan Pembelian..... | 21 |
| F. <i>Mobile Banking</i> (M-Banking) | 23 |
| G. Kajian Penelitian Terdahulu..... | 25 |
| H. Kerangka Konseptual..... | 32 |
| I. Hipotesis Penelitian | 34 |

BAB III : METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 35 |
| B. Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik <i>Sampling</i> | 36 |
| C. Data, Jenis Data, Variabel, dan Skala Pengukuran..... | 39 |
| D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian..... | 41 |
| E. Teknik Analisis Data | 45 |

BAB IV : HASIL PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 49 |
| B. Profil Responden | 51 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| C. Definisi Responden..... | 52 |
| D. Deskripsi Variabel Penelitian..... | 54 |
| E. Pengujian Hipotesis | 57 |

BAB V : PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Tulungagung Menggunakan Sistem Pembayaran <i>Mobile Banking</i> | 73 |
| B. Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Tulungagung Menggunakan Sistem Pembayaran <i>Mobile Banking</i> | 74 |
| C. Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Tulungagung Menggunakan Sistem Pembayaran <i>Mobile Banking</i> | 76 |
| D. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi, dan Risiko Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Tulungagung Menggunakan Sistem Pembayaran <i>Mobile Banking</i> | 77 |

BAB VI : PENUTUP

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 79 |
| B. Saran | 80 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN