

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing .....	iii
Lembar Pengesahan Penguji .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran .....	xviii
Abstrak .....	xix
<i>Abstract</i> .....	xx

### **BAB I    PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	13
C. Rumusan Masalah .....	14
D. Tujuan Penelitian .....	15
E. Kegunaan Penelitian.....	16
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	17
G. Penegasan Istilah.....	18
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	21

### **BAB II    LANDASAN TEORI**

A. Manajemen Pemasaran.....	23
B. Perilaku Konsumen .....	26
1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	26
2. Model Perilaku Pembelian .....	33
3. Dorongan dalam Pembelian .....	35
4. Psikologi Konsumen .....	37

5. Karakteristik Konsumen .....	37
6. Proses Pembelian Konsumen .....	40
C. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT).....	45
D. Ekspektasi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> ) .....	48
E. Ekspektasi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ).....	49
F. Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> ) .....	50
G. Kondisi yang Memfasilitasi ( <i>Facilitating Condition</i> ).....	51
H. Pengambilan Keputusan Pengadopsian Produk Baru atau Teknologi .....	52
I. <i>Mobile Banking</i> .....	56
J. Kajian Penelitian Terdahulu.....	58
K. Kerangka Konseptual .....	62
L. Hipotesis Penelitian.....	66

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	69
1. Pendekatan Penelitian .....	69
2. Jenis Penelitian.....	70
B. Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel Penelitian.....	70
1. Populasi Penelitian.....	70
2. Teknik Sampling.....	71
3. Sampel Penelitian.....	73
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	74
1. Sumber Data.....	74
2. Variabel Penelitian.....	75
3. Skala Pengukuran.....	77
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	78
1. Teknik Pengumpulan Data .....	78
2. Instrumen Penelitian .....	79
E. Teknik Analisis Data.....	89
1. Uji Keabsahan Data .....	89
2. Analisis Faktor .....	92
3. Uji Asumsi Klasik.....	94
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	96
5. Uji Hipotesis .....	98
6. Uji Koefisien Determinasi .....	99

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	100
------------------------------------	-----

1.	Profil Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung .....	100
2.	Visi, Misi, dan Tujuan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung .....	101
B.	Karakteristik Responden .....	103
C.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	109
1.	Variabel Ekspektasi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> ).....	109
2.	Variabel Ekspektasi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ).....	111
3.	Variabel Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> ) .....	114
4.	Variabel Kondisi yang Memfasilitasi ( <i>Facilitating Condition</i> ) .....	116
5.	Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah.....	118
D.	Analisis Data .....	121
1.	Uji Keabsahan Data .....	121
a.	Uji Validitas .....	121
b.	Uji Reliabilitas .....	128
2.	Analisis Faktor .....	131
3.	Uji Asumsi Klasik.....	155
a.	Uji Normalitas.....	155
b.	Uji Multikolinearitas.....	157
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	159
4.	Uji Regresi Linear Berganda.....	160
5.	Uji Hipotesis .....	163
a.	Uji t .....	163
b.	Uji F .....	167
6.	Uji Koefisien Determinasi .....	170

## **BAB V PEMBAHASAN**

A.	Pengaruh Ekspektasi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> ) terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah .....	172
B.	Pengaruh Ekspektasi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ) terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah.....	174
C.	Pengaruh Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> ) terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah.....	176
D.	Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi ( <i>Facilitating Condition</i> ) terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan	

<i>Mobile Banking</i> Bank Syariah .....	179
E. Pengaruh Ekspektasi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> ), Ekspektasi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ), Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> ), dan Kondisi yang Memfasilitasi ( <i>Facilitating Condition</i> ) terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah.....	181

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	183
B. Saran.....	184

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**