

Nomor: 036/SI-FKOM-UNIKU/SKR/2026

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI *MOBILE BANKING*
PADA GENERASI Z MENGGUNAKAN MODEL *DELONE &
MCLEAN***

(Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile banking* Di Kabupaten Kuningan)

TUGAS AKHIR / SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana (S1)



Oleh

SYIFA NUR HAIBAH

20220910044

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS KUNINGAN

2026

LEMBAR PENGESAHAN BIMBINGAN
Analisis Kesuksesan Aplikasi *Mobile banking* Pada Generasi Z
Menggunakan Model *Delone & McLean*
(Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile banking* Di Kabupaten Kuningan)

Disusun Oleh

Syifa Nur Haibah
20220910044

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana (S1)

Naskah Skripsi ini telah dibimbingkan kepada para pembimbing sesuai dengan Surat Keputusan Bimbingan Skripsi di Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

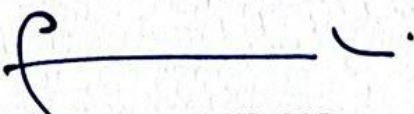
Tempat : Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan

Hari : Selasa

Tanggal Bulan Tahun : 29 Mei 2026

DOSEN PEMBIMBING :

Pembimbing 1


Fahmi Yusuf, M.MSI., PhD
NIK. 41038021124

Pembimbing 2


Tri Septiar Syamfitriani, M.Kom
NIK. 410109870163

Mengetahui/Mengesahkan

Kepala Program Studi
Sistem Informasi S1


Heru Budjanto, S.ST., M.Kom
NIK 41038111365

LEMBAR PENGUJIAN

**Analisis Kesuksesan Aplikasi *Mobile banking* Pada Generasi Z
Menggunakan Model *Delone & McLean*
(Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile banking* Di Kabupaten Kuningan)**

Disusun Oleh

Syifa Nur Haibah

20220910044

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana (S1)

Skripsi ini telah Diujikan dan Dipertahankan di Depan Dosen Penguji Sidang Skripsi, Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

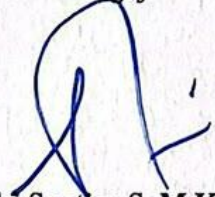
Tempat : Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan

Hari : Jumat

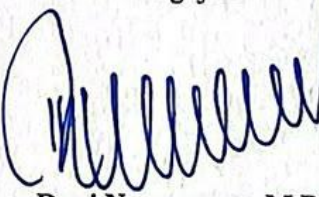
Tanggal : 29 Mei 2026

DOSEN PENGUJI :

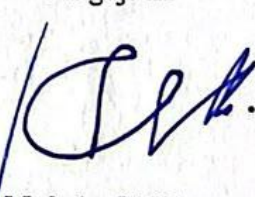
Penguji I


Tri Septiar S. M.Kom
NIK. 410109870163

Penguji II


Roni Nursyamsu, M.Pd
NIK. 41038051253

Penguji III


Muhsin, M.Kom
NIK. 41038031130

Mengetahui/Mengesahkan

Dekan
Fakultas Ilmu Komputer



Tito Sugiharto, S.Kom., M.Eng
NIK. 41038101348

Kepala Program Studi
Sistem Informasi S1


Heru Budianto, S.ST, M.Kom
NIK. 41038111365

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syifa Nur Haibah
NIM : 20220910044
Tempat, Tanggal lahir : Kuningan, 20 Oktober 2003
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Kuningan

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul sebagai berikut :

Judul :

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z MENGGUNAKAN MODEL *DELONE & MCLEAN* (Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile banking* Di Kabupaten Kuningan)

Dosen Pembimbing 1 : Fahmi Yusuf, M.MSI., PhD

Dosen Pembimbing 2 : Tri Septiar Syamfitriani, M.Kom

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BUKAN PLAGIAT** yakni tidak melakukan penjiplakan pada karya tulis ilmiah milik orang lain, kecuali yang dikembangkan dan diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini **SAYA** buat, apabila kemudian hari terbukti **SAYA** melakukan penjiplakan karya orang lain, maka **SAYA** bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Kuningan, 29 Mei 2026
Yang menyatakan,



Syifa Nur Haibah
20220910044

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Analisis Kesuksesan Aplikasi *Mobile banking* Pada Generasi Z Menggunakan Model *Delone & McLean* (Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile banking* Di Kabupaten Kuningan)** beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas dasar pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apa pun yang sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Kuningan, 29 Mei 2026
Yang menyatakan,



Syifa Nur Haibah
20220910044

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Allah SWT, tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah SWT berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

(Q.S Al-Insyirah : 5-6)

Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta dan rasa Syukur kepada :

1. Penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan dalam setiap urusan dan langkah kehidupan penulis, baik selama menjalani perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Teristimewa, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, dua sosok yang paling berjasa dalam kehidupan penulis. Meskipun tidak berkesempatan menempuh pendidikan hingga bangku perkuliahan, keduanya selalu mengupayakan agar anak-anaknya dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Dengan segala keterbatasan yang ada, selalu menjadi sumber kekuatan, penguat langkah, dan tempat kembali bagi penulis dalam setiap proses yang dijalani. Sebagai anak kedua, penulis bersyukur dan bangga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana. Setiap cucuran keringat, kerja keras, dan tanggung jawab Orang tua dalam menafkahi keluarga menjadi jalan bagi penulis untuk dapat mengenyam pendidikan hingga tahap ini, sekaligus menjadi teladan tentang arti keteguhan dan tanggung jawab. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, umur yang panjang, serta membalas seluruh kebaikan, pengorbanan, dan keikhlasan dengan pahala yang berlipat ganda.
3. Untuk kakak dan kedua adik saya, saya ucapkan rasa terima kasih atas kebersamaan, perhatian, dan dukungan yang telah diberikan selama ini.

Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan saya selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi salah satu pencapaian yang membawa manfaat dan kebanggaan bagi keluarga. Terima kasih atas segala hal yang telah dilalui bersama, serta semoga kita semua selalu diberikan kelancaran dan kesuksesan dalam setiap langkah ke depan.

4. Teruntuk sahabat yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam perjalanan ini, Diah. Baris kalimat ini penulis dedikasikan sebagai bentuk syukur atas kehadiranmu. Terima kasih telah mengiringi langkah penulis jauh sebelum bangku perkuliahan hingga kita berhasil menuntaskan babak besar ini bersama. Keberadaanmu bukan sekadar teman perjalanan, melainkan sandaran utama yang mendampingi penulis dengan penuh kesetiaan, baik dalam suka maupun duka. Penulis sangat menghargai pengertianmu yang begitu mendalam, yang sering kali melebihi apa yang dapat diberikan oleh keluarga sendiri. Keikhlasanmu dalam mendukung setiap keputusan adalah alasan utama penulis mampu berdiri tegak hingga hari ini. Kini, saat kita bersiap melangkah ke tingkat kehidupan selanjutnya, penulis berharap persahabatan ini tetap menjadi kekuatan bagi kita berdua. Terima kasih atas segalanya, perjalanan ini menjadi jauh lebih bermakna karena adanya engkau di samping penulis.
5. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bank Indonesia melalui program Beasiswa Bank Indonesia yang telah memberikan bantuan pembiayaan selama masa perkuliahan. Dukungan tersebut sangat membantu penulis dalam menjalani proses pendidikan hingga tahap penyusunan skripsi ini. Selain itu, penulis juga memperoleh banyak pengalaman, pembelajaran, serta kesempatan berharga selama menjadi penerima Beasiswa Bank Indonesia, baik dalam pengembangan diri, relasi, maupun kegiatan yang mendukung peningkatan kemampuan akademik dan nonakademik.
6. Terakhir, terima kasih yang sebesar-besarnya kepada diriku. Terima kasih telah melangkah melewati segala tantangan yang semesta hadirkan, dan berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sampai detik ini, saya tetap kuat karena selalu mengusahakan yang terbaik agar semua tetap baik-baik saja, saya

bersyukur tidak pernah memilih untuk berhenti apalagi menyerah. Selamat berpetualang di level kehidupan selanjutnya. Mari kita terus bekerja sama untuk berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari. *God, thank you for making me an independent woman.* saya tahu di luar sana banyak yang lebih hebat, tapi saya sangat bangga dengan pencapaian ini. Sungguh, tidak ada yang lebih indah daripada menyaksikan proses dan pertumbuhan diri sendiri.

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z MENGGUNAKAN MODEL *DELONE & MCLEAN*

(Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile banking* Di Kabupaten Kuningan)

Syifa Nur Haibah, Fahmi Yusuf, Tri Septiar Syamfitriani

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan
Jl. Pramuka No.67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa
Barat 45512

20220910044@uniku.ac.id, fahmionline@uniku.ac.id, tri@uniku.ac.id

Abstrak

Transformasi digital *Mobile banking* menuntut evaluasi kesuksesan aplikasi untuk meningkatkan retensi nasabah Generasi Z. Penelitian ini menganalisis kesuksesan *Mobile banking* menggunakan Model DeLone & McLean yang terdiri dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan kuesioner. Pengambilan sampel menerapkan *non-probability sampling* melalui teknik *purposive sampling* terhadap 219 responden Generasi Z di Kabupaten Kuningan. Analisis data dilakukan menggunakan PLS-SEM dengan alat bantu SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan seluruh hipotesis pengaruh langsung diterima dan signifikan (rata-rata *P-Value* 0,004). Kualitas informasi terbukti menjadi faktor paling dominan dalam mendorong penggunaan (*Use*) dengan *path coefficient* sebesar 0,433. Sementara kualitas layanan menjadi penentu utama dalam membentuk kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dengan *path coefficient* 0,377. Dari pengujian *inner model*, kepuasan pengguna menjadi variabel paling kuat dijelaskan oleh dimensi kualitas dengan nilai R^2 sebesar 0,633, diikuti manfaat bersih dengan R^2 sebesar 0,625. Penggunaan dan kepuasan pengguna berkontribusi signifikan terhadap pencapaian manfaat bersih. Hal ini membuktikan kesuksesan *Mobile banking* pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan sangat ditentukan oleh akurasi informasi transaksi dan keandalan layanan bantuan perbankan.

Kata Kunci.: *Mobile Banking, Delone & McLean, Generasi Z, Kabupaten Kuningan, SmartPLS.*

ANALYSIS OF *MOBILE BANKING* APPLICATION SUCCESS IN GENERATION Z USING THE *DELONE & MCLEAN* MODEL

(A Case Study of *Mobile banking* Users in Kuningan Regency)

Syifa Nur Haibah, Fahmi Yusuf, Tri Septiar Syamfitriani

*Information System Study Program, Faculty of Computer Sciences, Universitas Kuningan
Jl. Pramuka No.67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa
Barat 45512*

20220910044@uniku.ac.id, fahmionline@uniku.ac.id, tri@uniku.ac.id

Abstract

The digital transformation of Mobile banking requires an evaluation of application success to increase customer retention of Generation Z. This study analyzes the success of Mobile banking using the DeLone & McLean Model which consists of variables of system quality, information quality, service quality, usage, User satisfaction, and Net Benefit. The research method Used is quantitative descriptive with a questionnaire. To collect data, it Uses non-probability sampling through purposive sampling techniques to 219 Generation Z respondents in Kuningan Regency. Data analysis is carried out using PLS-SEM with SmartPLS 3 tools. The results of the study shows that all influence hypotheses are immediately accepted and significant (average P-Value 0.004). Information quality has proven to be the most dominant factor in encouraging Use with a path coefficient of 0.433. Meanwhile, service quality is the main determinant in shaping User satisfaction with a path coefficient of 0.377. From the internal model test, User satisfaction is the strongest variable explained by the quality dimension with an R2 value of 0.633, followed by Net Benefit with an R2 of 0.625. Usage and User satisfaction contribute significantly to the achievement of Net Benefits. This proves that the success of Mobile banking in Generation Z in Kuningan Regency is largely determined by the accuracy of transaction information and the reliability of banking assistance services.

Keywords: *Mobile Banking, Delone & McLean, Generation Z, Kuningan Regency, SmartPLS.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, kepada keluarganya serta kepada kita selaku umatnya yang Insha Allah taat pada ajaran agama dan senantiasa mengamalkannya. Aamiin. Adapun judul proposal skripsi yang peneliti ambil adalah **“Analisis Kesuksesan Aplikasi *Mobile banking* Pada Generasi Z Menggunakan Model *Delone & McLean* (Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile banking* Di Kabupaten Kuningan)”** .

Dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, arahan secara tertulis maupun secara lisan sehingga proposal dapat diselesaikan. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Anna Fitri Hindriana, M.Si, selaku Rektor Universitas Kuningan.
2. Bapak Tito Sugiharto, .Kom, M.Eng. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
3. Bapak Heru Budianto S.ST., M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
4. Bapak Fahmi Yusuf, M.MSI., PhD selaku Pembimbing I yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
5. Ibu Tri Septiar Syamfitriani, M.Kom. selaku Pembimbing 2 yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
6. Bapak Endra Suseno, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk memotivasi dalam menyelesaikan skripsi.
7. Segenap Staf dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan atas segala bantuan administratif dan kemudahan yang diberikan selama proses penyusunan proposal ini.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan baik dari segi pemahaman, pengalaman, maupun kemampuan dalam mengkaji permasalahan yang dibahas. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan proposal skripsi ini. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam menambah wawasan dan pengalaman akademik, bagi tempat atau objek penelitian sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan pengambilan keputusan, serta bagi institusi dan para pembaca pada umumnya sebagai referensi dan bahan kajian lebih lanjut. Atas segala dukungan, bantuan, dan perhatian yang diberikan, peneliti mengucapkan terima kasih.

Kuningan, 29 Mei 2026
Yang menyatakan,

Syifa Nur Haibah
20220910044

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN BIMBINGAN	
LEMBAR PENGUJIAN	
SURAT PERNYATAAN	
PERNYATAAN ORIGINALITAS	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Batasan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Jadwal Penelitian	11
BAB II	13
LANDASAN TEORI	13
2.1 Tinjau Pustaka	13
2.1.1 Sistem Informasi	13
2.1.2 <i>Mobile banking</i> sebagai Sistem Informasi	15
2.1.3 Model Evaluasi Sistem Informasi	16
2.1.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi <i>Delone & McLean</i>	17
2.2 Variabel dan Indikator	20
2.2.1 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	20
2.2.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	22

2.2.3	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	24
2.2.4	Penggunaan (<i>Use</i>)	26
2.2.5	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	27
2.2.6	Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>).....	28
2.3	Penelitian Terdahulu	29
BAB III		40
METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1	Pendahuluan	40
3.2	Kerangka Penelitian	40
3.3	Kerangka Berpikir.....	41
3.4	Pengembangan Model.....	43
3.5	Hipotesis Penelitian.....	44
3.6	Populasi dan Sampel	47
3.6.1	Populasi Penelitian	47
3.6.2	Teknik Sampling	48
3.6.3	Sampel Penelitian.....	49
3.7	Instrumen Penelitian.....	50
3.8	Jenis dan Sumber Data	53
3.8.1	Jenis Data	53
3.8.2	Sumber Data.....	54
3.9	Teknik Pengumpulan Data	54
3.10	Data Analisis	56
3.11	Uji Percontohan (<i>Pilot Study</i>)	61
3.11.1	Uji Reliabilitas Instrumen	61
3.11.2	Uji Validitas Konstruk.....	62
3.11.3	Hasil Uji Percontohan (<i>Pilot Study</i>).....	62
BAB IV		64
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
4.1	Gambaran Umum Penelitian	64
4.2	Karakteristik Responden	65
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	65
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	68

4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Mobile banking</i> yang digunakan.....	70
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	72
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	73
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan	74
4.3	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	75
4.3.1	Uji Validitas Konvergen	76
4.3.2	Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability)	78
4.3.3	Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion)	79
4.3.4	Uji Validitas Diskriminan (HTMT).....	80
4.3.5	Uji Cross Loading	81
4.4	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	83
4.4.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	83
4.4.2	Uji <i>Effect size</i> (f^2)	84
4.4.3	Uji <i>Predictive relevance</i> (Q^2)	85
4.1.1	Uji Model Fit (SRMR).....	86
4.5	Uji Hipotesis	87
4.6	Pembahasan.....	88
4.6.1	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan (H1).....	88
4.6.2	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna (H2).....	91
4.6.3	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan (H3).....	94
4.6.4	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (H4)....	98
4.6.5	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan (H5).....	101
4.6.6	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna (H6)....	104
4.6.7	Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna (H7)	107
4.6.8	Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih (H8).....	110
4.6.9	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih (H9).....	113
BAB V		118
KESIMPULAN DAN SARAN		118
5.1	Kesimpulan	118
5.2	Saran.....	120
5.2.1	Bagi Pihak Perbankan (Penyedia Layanan <i>Mobile Banking</i>)	120
5.2.2	Bagi Pengguna (Generasi Z)	121
5.2.3	Bagi Peneliti Selanjutnya	121

DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	41
Gambar 3.2 Kerangka Berpikir	43
Gambar 3.3 Pengembangan Model Delone and McLean 2003	44
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	65
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	69
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Mobile banking</i> yang digunakan	71
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	72
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	73
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan.....	75
Gambar 4.9 Diagram Alur Model	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel	51
Tabel 3.4 Nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability dan Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	68
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Mobile banking</i> yang digunakan	70
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	72
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	73
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan.....	74
Tabel 4.8 Nilai Loading Faktor Indikator pada Model Pengukuran	76
Tabel 4.9 Nilai Average Variance Extracted (AVE) dan Akar Kuadrat AVE	78
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk	79
Tabel 4.11 Matriks Korelasi Konstruk Berdasarkan Kriteria Fornell-Larcker	80
Tabel 4.12 Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) Antar Konstruk.....	81
Tabel 4.13 Perbandingan Nilai Cross Loading Antar Indikator	82
Tabel 4.13 Nilai Koefisien Determinasi Variabel Endogen	83
Tabel 4.14 Nilai <i>Effect size</i> (f^2) Antar Variabel Penelitian	84
Tabel 4.15 Hasil <i>Predictive relevance</i> (Q^2) Model Penelitian.....	85
Tabel 4.16 Hasil Evaluasi Kelayakan Model (Goodness of Fit Indices)	86
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Antar Variabel	87

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Curiculume Vitae* (CV)
- Lampiran 2. SK Judul dan Pembimbing
- Lampiran 3. Kartu Bimbingan
- Lampiran 4. Kartu Mengikuti Seminar SUP
- Lampiran 5. Lembar Saran Perbaikan SUP
- Lampiran 6. Kartu Mengikuti Seminar SHP
- Lampiran 7. Hasil SHP
- Lampiran 8. Lembar Saran Perbaikan SHP
- Lampiran 9. Lembar Saran Perbaikan Sidang
- Lampiran 10. Hasil Sidang
- Lampiran 11. Submit Jurnal;
- Lampiran 12. Lampiran Form Hasil Cek Plagiarisme
- Lampiran 13. Instrumen Penelitian
- Lampiran 14. Tabulasi Data
- Lampiran 15. Output Hasil Pengolahan SmartPLS
- Lampiran 16. Visualisasi Model