

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS*,
DAN *PERCEIVED SECURITY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
MELALUI *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI: STUDI PADA
PENGGUNA *BCA MOBILE* DI DKI JAKARTA.**

AMELDA ELSA RUKMANA

1707621054



Intelligentia - Dignitas

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED
USEFULNESS, AND PERCEIVED SECURITY ON BEHAVIORAL
INTENTION THROUGH SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE: A
STUDY ON BCA MOBILE USERS IN THE SPECIAL CAPITAL REGION OF
JAKARTA**

AMELDA ELSA RUKMANA

1707621054



*This thesis is submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor's
Degree in Education at the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri
Jakarta*

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS*,
DAN *PERCEIVED SECURITY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
MELALUI *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI: STUDI PADA
PENGGUNA *BCA MOBILE* DI DKI JAKARTA.**

AMELDA ELSA RUKMANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived security* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan aplikasi *BCA Mobile*, dengan *satisfaction* sebagai variabel mediasi. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh perkembangan pesat teknologi perbankan digital dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan mobile banking yang praktis, aman, dan efisien. Untuk itu, penting untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Data diperoleh dari 400 responden yang merupakan pengguna aktif *BCA Mobile* di wilayah Daerah Khusus Ibu kota Jakarta. Instrumen penelitian berupa kuesioner disebarkan secara daring menggunakan skala *Likert*. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* versi terbaru. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel eksogen, yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived security*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi *satisfaction*. Dengan demikian, *satisfaction* terbukti sebagai variabel mediasi yang memediasi secara efektif hubungan antara ketiga variabel persepsi tersebut terhadap niat perilaku pengguna, sehingga menunjukkan pentingnya pengalaman pengguna yang positif dalam mempertahankan loyalitas terhadap layanan *mobile banking*.

Kata Kunci: *behavioral intention, mobile banking, perceived ease of use, perceived security, perceived usefulness*

THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS, AND PERCEIVED SECURITY ON BEHAVIORAL INTENTION THROUGH SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE: A STUDY ON BCA MOBILE USERS IN THE SPECIAL CAPITAL REGION OF JAKARTA

AMELDA ELSA RUKMANA

ABSTRACT

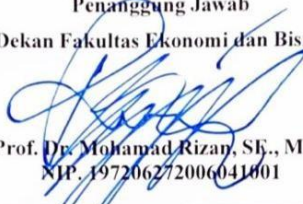
This study aims to analyze the influence of perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived security on behavioral intention in the use of the BCA Mobile application, with satisfaction as a mediating variable. The background of this research is based on the rapid development of digital banking technology and the increasing public demand for mobile banking services that are practical, secure, and efficient. Therefore, it is essential to identify the factors that encourage users to continue using the application sustainably. This research employed a quantitative method using the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) approach. Data were collected from 400 respondents who are active BCA Mobile users in the Special Capital Region of Jakarta. The research instrument was a questionnaire distributed online using a Likert scale. The data were then analyzed using the latest version of SmartPLS software. The results showed that the three exogenous variables perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived security had a positive and significant effect on behavioral intention, both directly and indirectly through the mediation of satisfaction. Thus, satisfaction is proven to be an effective mediating variable in the relationship between the three perceptual variables and users' behavioral intention, thereby emphasizing the importance of a positive user experience in sustaining loyalty toward mobile banking services.

Keywords: behavioral intention, mobile banking, perceived ease of use, perceived security, perceived usefulness

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., M.M NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dita Puruwita, M.Si., Ph.D NIP. 198209082010122004 (Ketua Penguji)		21 Juli 2025
2	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Penguji 1)		24 Juli 2025
3	Rizka Zakiah, M.Pd NIP. 199401182023212040 (Penguji 2)		24 Juli 2025
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		24 Juli 2025
5	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Pembimbing 2)		24 Juli 2025
Nama : Amelda Elsa Rukmana No. Registrasi : 1707621054 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 15 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Amelda Elsa Rukmana

NIM.1707621054

Intelligentia - Dignitas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Amelda Elsa Rukmana
NIM : 1707621054
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : meeeeeeelya@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, dan Perceived Security terhadap Behavioral Intention melalui Satisfaction sebagai Variabel Mediasi: Studi pada Pengguna BCA Mobile di DKI Jakarta

.....

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 6 Agustus 2025

Penulis

(Amelda Elsa Rukmana)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, dan Perceived Security terhadap Behavioral Intention melalui Satisfaction sebagai Variabel Mediasi: Studi pada Pengguna BCA Mobile di DKI Jakarta.”* Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya karya ilmiah ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, atas segala kebijakan dan arahnya.
2. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, atas bimbingan dan dukungannya selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga semua kebaikan dan perhatian serta kepedulian yang tulus mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.
3. Dr. Osly Usman, M.Bus., selaku Dosen Pembimbing I atas segala waktu, perhatian, serta ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan dan motivasi yang Bapak berikan menjadi dorongan besar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan Bapak mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.
4. Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han., selaku Dosen Pembimbing II atas kesediaan, ketulusan, dan komitmen dalam memberikan arahan serta masukan yang sangat berarti bagi penyempurnaan skripsi ini. Penulis mendoakan agar Ibu senantiasa diberikan kesehatan, kelancaran dalam setiap aktivitas, serta keberkahan dalam setiap langkah oleh Allah SWT.

5. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, yang telah membekali penulis dengan ilmu, wawasan, serta semangat belajar selama masa perkuliahan. Semoga setiap ilmu yang Bapak dan Ibu berikan menjadi amal jariyah yang terus mengalir pahalanya.
6. Staf Program Studi Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, yang telah membantu penulis dalam berbagai keperluan administrasi serta selalu memberikan informasi yang berguna sepanjang perjalanan studi. Terima kasih atas pelayanan dan bantuan yang penuh kesabaran.
7. Kedua orangtua penulis, untuk cinta pertama penulis, Papi Junaidi Basri, terima kasih atas segala didikan dan kasih sayang yang luar biasa selama ini. Dan telah mengajarkan penulis untuk menjadi pribadi yang bersyukur, bertanggung jawab, dan rendah hati. Terima kasih atas segala usaha dan semangat yang tidak pernah putus, yang menjadi dorongan besar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk pintu surga penulis, Mami Merri Yati, terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang tak ternilai, serta semangat yang selalu diberikan. Dan telah mengajarkan penulis arti menjadi perempuan yang kuat, peduli terhadap sesama, dan selalu berupaya memberikan kontribusi positif dalam lingkungan. Terima kasih telah mengizinkan dan mengikhlaskan penulis untuk menempuh pendidikan jauh dari Mami. Doa yang tak pernah putus dan segala pengorbanan yang telah diberikan oleh kedua orang tua menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah hidup penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Papi dan Mami. Serta penulis dapat diberikan kesempatan, waktu untuk membahagiakan dan membuat kedua orang tua jauh lebih bangga.
8. Kedua saudara kandung penulis, untuk Abang Derry Arbesa, terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih juga telah bersedia merawat dan mengizinkan penulis tinggal bersama selama menjalani masa perkuliahan di kota perantauan ini. Sekaligus menjadi tempat berlindung dan belajar, yang secara tidak langsung telah mendidik penulis menjadi pribadi yang lebih

mandiri dan kuat. Untuk Kakak/Ayuk Chirly Angda Maruta, terima kasih yang sebesar-besarnya atas kasih sayang yang tulus dan perhatian yang begitu hangat kepada penulis. Dukungan serta semangat yang diberikan telah menjadi penguat dalam setiap langkah penulis selama menempuh pendidikan ini. Serta menjadi sosok kakak sekaligus panutan yang begitu penyayang, sabar, dan pengertian. Sekali lagi penulis ucapkan terimakasih banyak untuk selalu memenuhi permintaan, memanjakan dan selalu menjadikan penulis adik kecilnya. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan Abang dan Ayuk dengan keberkahan hidup, limpahan rezeki, kesehatan, serta kebahagiaan dalam setiap perjalanan dan usaha yang dijalani.

9. Untuk keponakan tersayang penulis, almarhum Muhammad Archel Galaxy, terima kasih atas kehadiran yang telah menjadi sumber kebahagiaan, dan tawa selama lima tahun terakhir dan juga sempat menemani penulis dengan kepolosan, keceriaan, dan pelukan hangat yang memberi semangat luar biasa dimasa-masa awal penyusunan skripsi ini. Kehadiranmu meninggalkan kesan yang begitu dalam di hati penulis. Namun dalam kehilangan ini juga, penulis belajar arti menghargai waktu, memeluk lebih lama, mendengarkan lebih sungguh, dan mencintai lebih dalam. Kamu telah mengajarkan penulis bahwa kebersamaan adalah anugerah yang tidak akan pernah bisa diulang, dan bahwa kasih sayang sejati tidak mengenal batas waktu atau jarak. Penulis percaya, kamu kini berada di tempat terbaik di sisi Allah SWT, dikelilingi cahaya dan kasih yang jauh lebih indah dari apa pun di dunia ini. Semoga Allah SWT kelak mengizinkan penulis untuk dipertemukan kembali denganmu di Jannah-Nya yang abadi.
10. Sahabat terbaik penulis, Nadia Ulfah Zulkarnain, terima kasih yang tulus karena telah setia menemani penulis sejak awal semester serta dukungan, semangat, dan kebersamaan yang tak ternilai selama masa perkuliahan. Semoga persahabatan ini tetap terjaga dan terus berjalan meski waktu terus berganti dan Allah membalas semua kebaikan serta memudahkan setiap langkahmu.

11. Kepada seluruh sahabat dan teman seperjuangan penulis, ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Yeni Dwi Atika, Ayundhita Halliza Putri, Siti Khodijah, Nurul Izzah Az Zahra Ichtar, dan Fita Gusti Rani yang telah menjadi bagian berharga dalam setiap langkah perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas kebersamaan dan semangat yang tak pernah putus hingga skripsi ini berhasil diselesaikan.

12. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa yang tulus dalam berbagai bentuk selama proses ini, penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang mendalam. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan dengan pahala yang berlipat, kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan dalam setiap langkah hidup kalian semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi tambahan referensi bagi pembaca yang memiliki ketertarikan terhadap topik yang diangkat.

Jakarta, 08 Juli 2025

Penulis

Intelligentia - Dignitas
Amelda Elsa Rukmana
NIM. 1707621054

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.4.1 Manfaat Teoritis	18
1.4.2 Manfaat Praktis.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Teori Pendukung.....	20
2.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	20
2.1.2 Teori <i>Ease of Use</i>	22
2.1.3 Teori <i>Perceived Usefulness</i>	29
2.1.4 Teori <i>Perceived Security</i>	36
2.1.5 Teori <i>Behavioral Intention</i>	42
2.1.6 Teori <i>Satisfaction</i>	48
2.2 Penelitian Terdahulu.....	53
2.2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	53
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	65
2.3.1 Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	65
2.3.2 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	67
2.3.3 Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	69
2.3.4 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	71

2.3.5 Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	73
2.3.6 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	75
2.3.7 Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	76
2.3.8 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	78
2.3.9 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	79
2.3.10 Pengaruh <i>Perceived Security</i> dan <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	80
2.4 Kerangka Konseptual	81
2.5 Hipotesis Penelitian	82
BAB III METODE PENELITIAN	84
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	84
3.2 Desain Penelitian	85
3.2.1 Metode Penelitian	85
3.3 Populasi dan Sampel	86
3.3.1 Populasi	86
3.3.2 Sampel	86
3.4 Pengembangan Instrumen	88
3.4.1 <i>Ease Of Use</i>	88
3.4.2 <i>Perceived Usefulness</i>	90
3.4.3 <i>Perceived Security</i>	92
3.4.4 <i>Behavioral Intention</i>	94
3.4.5 <i>Satisfaction</i>	96
3.5 Teknik Pengumpulan Data	97
3.6 Teknik Analisis Data.....	98
3.6.1 Analisis Data Deskriptif	99
3.6.2 Analisis Data Statistik	99
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	106
4.1 Deskripsi Data	106
4.1.1 Deskripsi Profil Responden	106
4.1.2 Analisis Deskriptif	108

4.2 Analisis Model Struktural (<i>Outer Model</i>).....	119
4.2.1 Uji Validitas.....	120
4.2.2 Uji Reabilitas	124
4.3 Analisis Asumsi Klasik (<i>Inner Model</i>)	126
4.3.1 <i>R Square</i>	127
4.3.2 <i>F Square</i>	127
4.3.3 <i>Q Square</i>	129
4.4 Pengujian Hipotesis	130
4.4.1 Analisis <i>Direct Effect</i>	130
4.4.2 Analisis <i>Indirect Effect</i>	135
4.3 Pembahasan	138
4.3.1 <i>Perceived ease of use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behaviorial intention</i> pada pengguna BCA Mobile	138
4.3.2 <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behaviorial intention</i> pada pengguna BCA Mobile	139
4.3.3 <i>Perceived security</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behaviorial intention</i> pada pengguna BCA Mobile	141
4.3.4 <i>Satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>behaviorial intention</i> pada pengguna BCA Mobile	142
4.3.5 <i>Perceived ease of use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>satisfaction</i> pada pengguna BCA Mobile	143
4.3.6 <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>satisfaction</i> pada pengguna BCA Mobile	145
4.3.7 <i>Perceived security</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>satisfaction</i> pada pengguna BCA Mobile	146
BAB V PENUTUP	154
5.1 Kesimpulan.....	154
5.2 Implikasi Penelitian.....	157
5.3 Keterbatasan Penelitian	158
5.4 Rekomendasi bagi Peneliti Selanjutnya	160
DAFTAR PUSTAKA.....	163
LAMPIRAN – LAMPIRAN	175
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	239

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2015-2025).....	1
Gambar 1. 2 10 Provinsi dengan Jumlah Nasabah Bank Terbanyak.....	3
Gambar 1. 3 Alasan masyarakat Indonesia menggunakan <i>mobile banking</i>	5
Gambar 1. 4 Proporsi Mobile Banking yang Paling Diminati Responden Indonesia (Mei 2024).....	6
Gambar 1. 5 Ulasan Pengguna Terkait Perceived Ease Of Use	11
Gambar 1. 6 Ulasan Pengguna Terkait Perceived Usefulness	12
Gambar 1. 7 Ulasan Pengguna Terkait Perceived Security	13
Gambar 1. 8 Ulasan Pengguna Terkait Satisfaction	14
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	82

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	53
Tabel 3.1 Instrumen Pengembangan Variabel <i>Ease of Use</i>	89
Tabel 3.2 Instrumen Pengembangan Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	91
Tabel 3.3 Instrumen Pengembangan Variabel <i>Perceived Security</i>	92
Tabel 3.4 Instrumen Pengembangan Variabel <i>Behavioral Intention</i>	95
Tabel 3.5 Instrumen Pengembangan Variabel <i>Satisfaction</i>	96
Tabel 3.6 Skor Skala Likert Type	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian Uji Validitas dan Realibilitas	176
Lampiran 2. Tabulasi Hasil Data Responden Uji Validitas dan Realibilitas.....	179
Lampiran 3. Instrumen Penelitian Final	184
Lampiran 4. Tabulasi Hasil Data Responden Final	187



Intelligentia - Dignitas