

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoretis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teoretis.....	12
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA)	12
2.1.2 <i>Perceived Benefit</i>	14
2.1.3 <i>Perceived Risk</i>	15
2.1.4 <i>Continuance Intention</i>	17
2.2 Landasan Empiris	18
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	30
2.4 Kerangka Pemikiran	34

2.5 Hipotesis.....	35
2.6 Definisi Konsep & Operasional.....	36
2.6.1 Definisi Konsep	36
2.6.2 Definisi Operasional	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Tipe Penelitian.....	41
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	41
3.3 Lokasi Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel	42
3.5 Teknik Sampling	42
3.6 Sumber Data	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data	43
3.8 Skala Pengukuran Data	43
3.9 Uji Instrumen Penelitian.....	44
3.9.1 Uji Validitas.....	44
3.9.2 Uji Reliabilitas	46
3.10 Teknik Analisis Data	47
3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif	47
3.10.2 Analisis Statistik Inferensial	47
3.11 Uji Hipotesis.....	51
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	54
4.1 Sejarah Perusahaan.....	54
4.2 Bidang Usaha Perusahaan	55

4.3 Produk Krom Bank.....	56
4.4 Aspek Lain yang Relevan.....	58
BAB V HASIL PENELITIAN	60
5.1 Uji Instrumen.....	60
5.1.1 Uji Validitas	60
5.1.2 Uji Realibilitas	63
5.2 Profil Responden	64
5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
5.3 Hasil Statistik Deskriptif per Variabel	66
5.3.1 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Benefit</i>	67
5.3.2 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Risk</i>	77
5.3.3 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Continuance Intention</i>	87
5.4 Analisis Statistik Inferensial.....	93
5.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	93
5.4.2 Uji Regresi Linear Berganda	98
5.4.3 Uji Koefisien Determinasi	99
5.5 Hasil Uji Hipotesis	100
BAB VI PEMBAHASAN.....	104
6.1 <i>Perceived Benefit</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Continuance Intention</i>	104
6.1.1 Kontribusi Teoretis	104
6.1.2 Kontribusi Empiris.....	104
6.1.3 Kontribusi Manajerial	105
6.2 <i>Perceived Risk</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Continuance Intention</i>	106

6.2.1 Kontribusi Teoretis	106
6.2.2 Kontribusi Empiris.....	106
6.2.3 Kontribusi Manajerial	107
6.3 <i>Perceived Benefit</i> dan <i>Perceived Risk</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i>	108
6.3.1 Kontribusi Teoretis	108
6.3.2 Kontribusi Empiris.....	110
6.3.3 Kontribusi Manajerial	110
6.4 Keterbatasan Penelitian	111
BAB VII PENUTUP.....	113
7.1 Kesimpulan.....	113
7.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Empiris	19
Tabel 2. 2 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	44
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 5. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Hasil <i>Screening</i>	64
Tabel 5. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 5. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 5. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 5. 7 Item PB.1	68
Tabel 5. 8 Item PB.2	69
Tabel 5. 9 Item PB.3	70
Tabel 5. 10 Item PB.4	71
Tabel 5. 11 Item PB.5	72
Tabel 5. 12 Item PB.6	73
Tabel 5. 13 Item PB.7	74
Tabel 5. 14 Item PB.8	75
Tabel 5. 15 Rata-Rata Item Variabel <i>Perceived Benefit</i>	76
Tabel 5. 16 Item PR.1	78
Tabel 5. 17 Item PR.2	79
Tabel 5. 18 Item PR.3	80
Tabel 5. 19 Item PR.4	80
Tabel 5. 20 Item PR.5	82
Tabel 5. 21 Item PR.6	82
Tabel 5. 22 Item PR.7	83
Tabel 5. 23 Item PR.8	84
Tabel 5. 24 Rata-Rata Item Variabel <i>Perceived Risk</i>	86
Tabel 5. 25 Item CI.1	87
Tabel 5. 26 Item CI.2	88

Tabel 5. 27 Item CI.3	89
Tabel 5. 28 Item CI.4	90
Tabel 5. 29 Rata-Rata Item Variabel <i>Continuance Intention</i>	92
Tabel 5. 30 Hasil Uji T.....	100
Tabel 5. 31 Hasil Uji F.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Nasabah Krom Bank	4
Gambar 1. 2 Ulasan Nasabah Krom Bank	6
Gambar 1. 3 Ulasan Nasabah Krom Bank	7
Gambar 1. 4 Ulasan Nasabah Krom Bank	8
Gambar 2. 1 <i>Model Theory of Reasoned Action</i>	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 2. 3 Model Hipotesis	36
Gambar 4. 1 Logo Krom Bank.....	54
Gambar 5. 1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	94
Gambar 5. 2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram	94
Gambar 5. 3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov	95
Gambar 5. 4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	96
Gambar 5. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik Scatterplot.....	97
Gambar 5. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser	97
Gambar 5. 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	98
Gambar 5. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	99