



SKRIPSI

**ANALISIS PERBANDINGAN FAKTOR
PENERIMAAN PENGGUNA LIVIN' BY MANDIRI
DAN BALE BY BTN MENGGUNAKAN MODEL
UTAUT2 MODIFIKASI**

SANIYA MAHIRA SALMA

NPM 22082010202

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PERBANDINGAN FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA LIVIN' BY MANDIRI DAN BALE BY BTN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2 MODIFIKASI

Oleh :

SANIYA MAHIRA SALMA

NPM. 22082010202

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 28 Agustus 2026.

Menyetujui

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198710152022032005

.....

(Pembimbing I)

Tri Puspa Rinjeni, A.Md., S.Kom., M.Kom.
NIP. 199602032024062001

.....

(Pembimbing II)

Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 378050702181

.....

(Ketua Penguji)

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 17119910320052

.....

(Penguji II)

Imroatul Ajizah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199511152025062003

.....

(Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.

NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PERBANDINGAN FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA LIVIN' BY MANDIRI DAN BALE BY BTN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2 MODIFIKASI

Oleh :

SANIYA MAHIRA SALMA

NPM. 22082010202

**Menyetujui,
Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**



Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19810704 202121 2 011

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saniya Mahira Salma
NPM : 22082010202
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 09 September 2026
Yang Membuat Pernyataan,



SANIYA MAHIRA SALMA
NPM. 22082010202

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Saniya Mahira Salma / 22082010202
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Faktor
Penerimaan Pengguna Livin' by
Mandiri dan Bale by BTN
Menggunakan Model UTAUT2
Modifikasi
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

Livin' by Mandiri dan Bale by BTN merupakan aplikasi mobile banking bank BUMN dengan kondisi perkembangan layanan digital yang berbeda. Livin' by Mandiri telah berkembang dengan basis pengguna dan aktivitas transaksi yang besar, sedangkan Bale by BTN relatif baru setelah bertransformasi menjadi super app pada tahun 2025. Di tengah perkembangan tersebut, masih ditemukan kendala penggunaan dan transaksi serta kekhawatiran terkait keamanan dan privasi data yang dapat memengaruhi penerimaan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan membandingkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan kedua aplikasi menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) yang dimodifikasi dengan perceived risk, serta mempertimbangkan gender, age, dan experience sebagai variabel moderasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei daring terhadap 420 responden pengguna aktif kedua aplikasi dengan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil menunjukkan bahwa performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, habit, dan perceived risk berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention pada kedua aplikasi. Behavioral intention berpengaruh signifikan terhadap use behavior, sedangkan facilitating conditions tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap use behavior. Faktor positif paling dominan adalah effort expectancy pada Livin' by Mandiri dan performance expectancy pada Bale by BTN. Gender dan age tidak menunjukkan perbedaan pengaruh antar kelompok, sedangkan experience menunjukkan perbedaan pada kelompok tertentu pengguna Livin' by Mandiri. Secara keseluruhan, kedua aplikasi menunjukkan pola penerimaan yang relatif serupa, tetapi berbeda pada faktor dominan dan peran pengalaman penggunaan.

Kata Kunci: Mobile Banking, UTAUT2, Perceived Risk, Livin' by Mandiri, Bale by BTN.

ABSTRACT

Student Name / NPM : Saniya Mahira Salma / 22082010202
Thesis Title : Comparative Analysis of Factors
Influencing User Acceptance of Livin’
by Mandiri and Bale by BTN Using a
Modified UTAUT2 Model
Advisors : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

Livin’ by Mandiri and Bale by BTN are mobile banking applications developed by Indonesian state-owned banks with different stages of digital service development. Livin’ by Mandiri has developed a large user base and substantial transaction activity, while Bale by BTN is relatively new after transforming into a super app in 2025. Despite these developments, users still face usage and transaction issues, as well as concerns regarding data security and privacy, which may affect user acceptance. This study aimed to analyze and compare the factors influencing the acceptance and use of both applications using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) model extended with perceived risk, while considering gender, age, and experience as moderating variables. A quantitative approach was employed through an online survey of 420 respondents who actively used both applications, selected using purposive sampling. Data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results showed that performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, habit, and perceived risk significantly influenced behavioral intention in both applications. Behavioral intention significantly influenced use behavior, whereas facilitating conditions had no significant direct influence on use behavior. The most dominant positive factor was effort expectancy for Livin’ by Mandiri and performance expectancy for Bale by BTN. Gender and age showed no differences in effects across groups, while experience showed a difference among certain Livin’ by Mandiri user groups. Overall, both applications demonstrated relatively similar acceptance patterns but differed in their dominant factors and the role of user experience.

Keywords: Mobile Banking, UTAUT2, Perceived Risk, Livin’ by Mandiri, Bale by BTN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Perbandingan Faktor Penerimaan Pengguna Livin’ by Mandiri dan Bale by BTN Menggunakan Model UTAUT2 Modifikasi”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat, kesehatan, kekuatan, dan kemudahan yang diberikan kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu, selaku kedua orang tua penulis, atas doa, kasih sayang, dukungan, kepercayaan, serta pengorbanan yang senantiasa diberikan. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan selalu mendampingi penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan pada jenjang sarjana.
3. Mbah Uti dan Mbah Pink, atas segala doa, kasih sayang, perhatian, dan dukungan yang senantiasa diberikan kepada penulis. Semoga Mbah Uti dan Mbah Pink selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan umur yang panjang.
4. Keluarga dan saudara penulis, atas doa, perhatian, dukungan, serta semangat yang diberikan selama penulis menjalani perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
5. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dosen Wali, atas waktu, bimbingan, arahan, masukan, serta ilmu yang diberikan selama proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Kedua, atas waktu, bimbingan, arahan, masukan, serta dukungan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi.

7. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi, serta seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, atas ilmu, arahan, dan pengalaman yang diberikan selama masa perkuliahan.
8. Natasya, Citra, Lintang, dan Usamah atas kebersamaan, bantuan, dukungan, serta semangat yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
9. Auli, Adel, Salma, dan Shafira, atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan.
10. Seluruh responden penelitian, yang telah meluangkan waktu dan bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sehingga skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.
11. Terakhir, kepada diri sendiri, Saniya Mahira Salma, terima kasih karena telah bertahan, berproses, dan terus berusaha hingga dapat menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih karena tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan dan tetap berusaha memberikan yang terbaik hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Sebagai pengingat atas setiap proses yang telah dilalui, Allah SWT berfirman: *“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”* (QS. Al-Insyirah [94]: 5–6)

Surabaya, Agustus 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	10
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Dasar Teori	41
2.2.1 Mobile Banking	41
2.2.2 Livin' by Mandiri	42
2.2.3 Bale by BTN	43
2.2.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)	45
2.2.5 Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS).. ..	47
2.2.6 Variabel, Faktor, Model Konseptual	48
2.2.7 Data, Populasi, Sampel	50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	53
3.1 Alur Penelitian.....	53
3.2 Studi Literatur.....	54
3.3 Identifikasi Masalah	55
3.4 Penentuan Model Konseptual.....	57
3.5 Penyusunan Hipotesis.....	58
3.5.1 Hubungan <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i> ..	58
3.5.2 Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	58
3.5.3 Hubungan <i>Social Influence</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	59
3.5.4 Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> dengan <i>Behavioral Intention</i> .	59
3.5.5 Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> dengan <i>Use Behavior</i>	60
3.5.6 Hubungan <i>Hedonic Motivation</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	60
3.5.7 Hubungan <i>Price Value</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	61
3.5.8 Hubungan <i>Habit</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	61
3.5.9 Hubungan <i>Perceived Risk</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	62
3.5.10 Hubungan <i>Behavioral Intention</i> dengan <i>Use Behavior</i>	62
3.5.11 Hubungan <i>Gender</i> dengan <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Use Behavior</i> .	63
3.5.12 Hubungan <i>Age</i> dengan <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Use Behavior</i> ...	63
3.5.13 Hubungan <i>Experience</i> dengan <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Use Behavior</i>	64
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	64
3.6.1 Sumber Pengumpulan Data	64
3.6.2 Populasi	65
3.6.3 Teknik Sampling.....	65
3.6.4 Ukuran Sampel	66
3.7 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	66
3.8 Pra Kuesioner	75
3.8.1 Uji Validitas	76
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	80
3.9 Penyebaran Kuesioner	81
3.10 Pengolahan Data dan Analisis	82

3.10.1	Pembersihan Data (<i>Data Cleaning</i>)	82
3.10.2	Analisis Statistik Deskriptif	84
3.10.3	Analisis Statistik Inferensial	85
3.11	Analisis Perbandingan Kelompok.....	89
3.12	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	90
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		91
4.1	Hasil Pengolahan Data	91
4.1.1	Pemeriksaan Kesesuaian Kriteria Sampel.....	91
4.1.2	Pemeriksaan <i>Missing Value</i>	92
4.1.3	Pemeriksaan Duplikasi Data	93
4.1.4	Pemeriksaan Jawaban Berpola.....	93
4.1.5	Pemeriksaan <i>Outlier</i>	93
4.1.6	Penetapan Data Akhir.....	93
4.2	Data Demografi Responden	94
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia.....	95
4.2.3	Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	96
4.2.4	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	97
4.2.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi.....	98
4.2.6	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	99
4.3	Hasil dan Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif	100
4.3.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	101
4.3.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	104
4.3.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	108
4.3.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	112
4.3.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	116
4.3.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Price Value</i>	119
4.3.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Habit</i>	123
4.3.8	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i>	126
4.3.9	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	130
4.3.10	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Use Behavior</i>	133
4.4	Hasil dan Pembahasan Analisis Statistik Inferensial	137

4.4.1	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	137
4.4.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	147
4.4.3	Pengujian <i>Multi Group Analysis</i> (MGA).....	152
4.4.4	Pengujian Hipotesis	188
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	204
4.6	Perbandingan <i>Living by Mandiri</i> dan <i>Bale by BTN</i>	231
BAB V PENUTUP		241
5.1	Kesimpulan.....	241
5.2	Saran	242
JADWAL PENELITIAN.....		245
DAFTAR PUSTAKA		247
LAMPIRAN		259

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Awal dan Fitur Utama Livin' by Mandiri	43
Gambar 2.2 Tampilan Awal dan Fitur Utama Bale by BTN	44
Gambar 2.3 Penjelasan Model UTAUT2 [22]	46
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	53
Gambar 3.2 Model Konseptual [21].....	57
Gambar 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	95
Gambar 4.2 Distribusi Usia Responden	96
Gambar 4.3 Distribusi Frekuensi Penggunaan Responden	97
Gambar 4.4 Distribusi Tingkat Pendidikan Responden	98
Gambar 4.5 Distribusi Pekerjaan/Profesi Responden	99
Gambar 4.6 Distribusi Pendapatan Responden.....	100
Gambar 4.7 Hasil <i>Bootstrapping</i> Livin' by Mandiri	188
Gambar 4.8 Hasil <i>Bootstrapping</i> Bale by BTN	189

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 Susunan Variabel	39
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	67
Tabel 3.2 Kebutuhan Data.....	71
Tabel 3.3 Penyusunan Kuesioner	72
Tabel 3.4 Pembobotan Skala Likert	76
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Livin' by Mandiri.....	77
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Bale by BTN.....	78
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Livin' by Mandiri.....	80
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Bale by BTN.....	81
Tabel 3.9 Proses Pembersihan Data	83
Tabel 3.10 Kriteria Pengujian <i>Outer Model</i>	85
Tabel 3.11 Kriteria Pengujian <i>Inner Model</i>	87
Tabel 4.1 Hasil Proses <i>Data Cleaning</i>	94
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban <i>Performance Expectancy</i> Livin' by Mandiri.....	101
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban <i>Performance Expectancy</i> Bale by BTN.....	102
Tabel 4.4 Statistik Jawaban <i>Performance Expectancy</i> Livin' by Mandiri	103
Tabel 4.5 Statistik Jawaban <i>Performance Expectancy</i> Bale by BTN	104
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban <i>Effort Expectancy</i> Livin' by Mandiri	105
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban <i>Effort Expectancy</i> Bale by BTN	106
Tabel 4.8 Statistik Jawaban <i>Effort Expectancy</i> Livin' by Mandiri.....	107
Tabel 4.9 Statistik Jawaban <i>Effort Expectancy</i> Bale by BTN.....	108
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban <i>Social Influence</i> Livin' by Mandiri	109
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban <i>Social Influence</i> Bale by BTN	110
Tabel 4.12 Statistik Jawaban <i>Social Influence</i> Livin' by Mandiri.....	111
Tabel 4.13 Statistik Jawaban <i>Social Influence</i> Bale by BTN.....	111
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban <i>Facilitating Conditions</i> Livin' by Mandiri.....	112
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban <i>Facilitating Conditions</i> Bale by BTN.....	114
Tabel 4.16 Statistik Jawaban <i>Facilitating Conditions</i> Livin' by Mandiri	115
Tabel 4.17 Statistik Jawaban <i>Facilitating Conditions</i> Bale by BTN	115

Tabel 4.18 Frekuensi Jawaban <i>Hedonic Motivation</i> Livin' by Mandiri	116
Tabel 4.19 Frekuensi Jawaban <i>Hedonic Motivation</i> Bale by BTN	117
Tabel 4.20 Statistik Jawaban <i>Hedonic Motivation</i> Livin' by Mandiri	118
Tabel 4.21 Statistik Jawaban <i>Hedonic Motivation</i> Bale by BTN	119
Tabel 4.22 Frekuensi Jawaban <i>Price Value</i> Livin' by Mandiri	120
Tabel 4.23 Frekuensi Jawaban <i>Price Value</i> Bale by BTN	121
Tabel 4.24 Statistik Jawaban <i>Price Value</i> Livin' by Mandiri	122
Tabel 4.25 Statistik Jawaban <i>Price Value</i> Bale by BTN	122
Tabel 4.26 Frekuensi Jawaban <i>Habit</i> Livin' by Mandiri	123
Tabel 4.27 Frekuensi Jawaban <i>Habit</i> Bale by BTN	124
Tabel 4.28 Statistik Jawaban <i>Habit</i> Livin' by Mandiri	125
Tabel 4.29 Statistik Jawaban <i>Habit</i> Bale by BTN	126
Tabel 4.30 Frekuensi Jawaban <i>Perceived Risk</i> Livin' by Mandiri	127
Tabel 4.31 Frekuensi Jawaban <i>Perceived Risk</i> Bale by BTN	128
Tabel 4.32 Statistik Jawaban <i>Perceived Risk</i> Livin' by Mandiri	129
Tabel 4.33 Statistik Jawaban <i>Perceived Risk</i> Bale by BTN	129
Tabel 4.34 Frekuensi Jawaban <i>Behavioral Intention</i> Livin' by Mandiri	130
Tabel 4.35 Frekuensi Jawaban <i>Behavioral Intention</i> Bale by BTN	131
Tabel 4.36 Statistik Jawaban <i>Behavioral Intention</i> Livin' by Mandiri	132
Tabel 4.37 Statistik Jawaban <i>Behavioral Intention</i> Bale by BTN	133
Tabel 4.38 Frekuensi Jawaban <i>Use Behavior</i> Livin' by Mandiri	133
Tabel 4.39 Frekuensi Jawaban <i>Use Behavior</i> Bale by BTN	135
Tabel 4.40 Statistik Jawaban <i>Use Behavior</i> Livin' by Mandiri	136
Tabel 4.41 Statistik Jawaban <i>Use Behavior</i> Bale by BTN	136
Tabel 4.42 Nilai <i>Outer Loadings</i> dan AVE	138
Tabel 4.43 Nilai <i>Cross Loadings</i> Livin' by Mandiri	140
Tabel 4.44 Nilai <i>Cross Loadings</i> Bale by BTN	141
Tabel 4.45 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Livin' by Mandiri	142
Tabel 4.46 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Bale by BTN	143
Tabel 4.47 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	144
Tabel 4.48 Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	145
Tabel 4.49 Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	147

Tabel 4.50 Nilai <i>F-Square</i> (f^2).....	149
Tabel 4.51 Nilai <i>Q-Square</i> (Q^2).....	151
Tabel 4.52 Pengujian MICOM <i>Gender</i> <i>Livin'</i> by Mandiri.....	153
Tabel 4.53 Pengujian MICOM <i>Gender</i> <i>Bale</i> by BTN.....	154
Tabel 4.54 Pengujian MICOM <i>Age</i> <i>Livin'</i> by Mandiri	155
Tabel 4.55 Pengujian MICOM <i>Age</i> <i>Bale</i> by BTN	158
Tabel 4.56 Pengujian MICOM <i>Experience</i> <i>Livin'</i> by Mandiri.....	161
Tabel 4.57 Pengujian MICOM <i>Experience</i> <i>Bale</i> by BTN.....	163
Tabel 4.58 Pengujian MGA <i>Gender</i> <i>Livin'</i> by Mandiri	166
Tabel 4.59 Pengujian MGA <i>Gender</i> <i>Bale</i> by BTN	166
Tabel 4.60 Pengujian MGA 21 – 30 tahun vs 31 – 40 tahun <i>Livin'</i> by Mandiri .	167
Tabel 4.61 Pengujian MGA 21 – 30 tahun vs 41 – 50 tahun <i>Livin'</i> by Mandiri .	168
Tabel 4.62 Pengujian MGA 21 – 30 tahun vs < 20 tahun <i>Livin'</i> by Mandiri.....	169
Tabel 4.63 Pengujian MGA 21 – 30 tahun vs > 50 tahun <i>Livin'</i> by Mandiri.....	169
Tabel 4.64 Pengujian MGA 31 – 40 tahun vs 41 – 50 tahun <i>Livin'</i> by Mandiri .	170
Tabel 4.65 Pengujian MGA 31 – 40 tahun vs < 20 tahun <i>Livin'</i> by Mandiri.....	171
Tabel 4.66 Pengujian MGA 31 – 40 tahun vs > 50 tahun <i>Livin'</i> by Mandiri.....	172
Tabel 4.67 Pengujian MGA 41 – 50 tahun vs < 20 tahun <i>Livin'</i> by Mandiri.....	172
Tabel 4.68 Pengujian MGA 41 – 50 tahun vs > 50 tahun <i>Livin'</i> by Mandiri.....	173
Tabel 4.69 Pengujian MGA 21 – 30 tahun vs 31 – 40 tahun <i>Bale</i> by BTN.....	174
Tabel 4.70 Pengujian MGA 21 – 30 tahun vs 41 – 50 tahun <i>Bale</i> by BTN.....	175
Tabel 4.71 Pengujian MGA 21 – 30 tahun vs < 20 tahun <i>Bale</i> by BTN.....	176
Tabel 4.72 Pengujian MGA 21 – 30 tahun vs > 50 tahun <i>Bale</i> by BTN.....	176
Tabel 4.73 Pengujian MGA 31 – 40 tahun vs 41 – 50 tahun <i>Bale</i> by BTN.....	177
Tabel 4.74 Pengujian MGA 31 – 40 tahun vs > 50 tahun <i>Bale</i> by BTN.....	178
Tabel 4.75 Pengujian MGA 41 – 50 tahun vs < 20 tahun <i>Bale</i> by BTN.....	179
Tabel 4.76 Pengujian MGA 41 – 50 tahun vs > 50 tahun <i>Bale</i> by BTN.....	179
Tabel 4.77 Pengujian MGA < 20 tahun vs > 50 tahun <i>Bale</i> by BTN.....	180
Tabel 4.78 Pengujian MGA Cukup Sering Menggunakan vs Jarang Menggunakan <i>Livin'</i> by Mandiri	181
Tabel 4.79 Pengujian MGA Cukup Sering Menggunakan vs Sangat Sering Menggunakan <i>Livin'</i> by Mandiri.....	182

Tabel 4.80 Pengujian MGA Jarang Menggunakan vs Sangat Sering Menggunakan Livin' by Mandiri.....	183
Tabel 4.81 Pengujian MGA Cukup Sering Menggunakan vs Jarang Menggunakan Bale by BTN.....	185
Tabel 4.82 Pengujian MGA Cukup Sering Menggunakan vs Sangat Sering Menggunakan Bale by BTN	186
Tabel 4.83 Pengujian MGA Jarang Menggunakan vs Sangat Sering Menggunakan Bale by BTN.....	187
Tabel 4.84 Nilai Hasil <i>Bootstrapping</i> Livin' by Mandiri.....	189
Tabel 4.85 Hasil Pengujian Hipotesis Livin' by Mandiri.....	191
Tabel 4.86 Nilai Hasil <i>Bootstrapping</i> Bale by BTN.....	197
Tabel 4.87 Hasil Pengujian Hipotesis Bale by BTN	199
Tabel 4.88 Perbandingan Livin' by Mandiri dan Bale by BTN	236
Tabel 6.1 Jadwal Penelitian	245

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Tugas Akhir di Bank Mandiri	259
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Tugas Akhir di Bank BTN	260
Lampiran 3. Susunan Kuesioner Pada Google Form	261
Lampiran 4. Media Penyebaran Kuesioner	287
Lampiran 5. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	290
Lampiran 6. Dokumentasi <i>Data Cleaning</i> Livin' by Mandiri.....	291
Lampiran 7. Dokumentasi <i>Data Cleaning</i> Bale by BTN.....	291
Lampiran 8. Statistik Jawaban Responden Livin' by Mandiri	292
Lampiran 9. Statistik Jawaban Responden Bale by BTN	302
Lampiran 10. Nilai <i>Outer Loadings</i>	312
Lampiran 11. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> , <i>Composite Reliability</i> , dan AVE.....	313
Lampiran 12. Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	314
Lampiran 13. Nilai <i>Cross Loadings</i>	315
Lampiran 14. Nilai VIF	317
Lampiran 15. Nilai <i>R-Square</i> (R^2).....	319
Lampiran 16. Nilai <i>F-Square</i> (f^2)	319
Lampiran 17. Nilai <i>Q-Square</i> (Q^2)	320
Lampiran 18. Hasil <i>Bootstrapping</i>	320
Lampiran 19. Nilai <i>P-Value</i> , <i>T-Statistics</i> , dan <i>Original Sample</i> (O).....	321
Lampiran 20. MICOM Livin' by Mandiri.....	322
Lampiran 21. MICOM Bale by BTN.....	325
Lampiran 22. MGA Livin' by Mandiri.....	329
Lampiran 23. MGA Bale by BTN.....	329