

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN SIKAP TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *MOBILE*
BANKING BAGI NASABAH BANK MANDIRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

ZIZA RICMALA
2012210061

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN SIKAP TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE
BANKING BAGI NASABAH BANK MANDIRI DI SURABAYA**

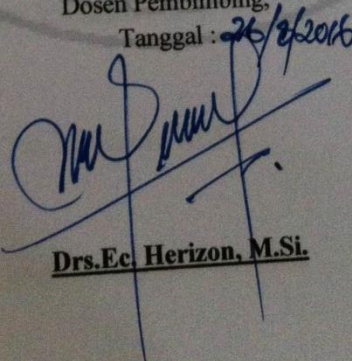
Diajukan oleh :

ZIZA RICMALA
NIM : 2012210061

Skripsi ini telah dibimbing dan
Dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 26/3/2016


Drs. Ec. Herizon, M.Si.

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN SIKAP TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE
BANKING BAGI NASABAH BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

ZIZA RICMALA

NIM : 2012210061

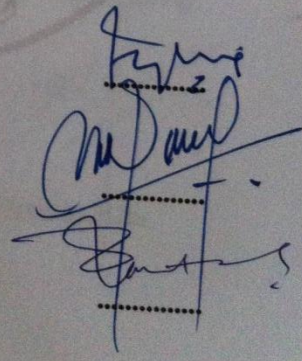
Dipertahankan di depan Tim penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 02 September 2016

Tim Penguji

Ketua : Emma Yulianti , S.E, M.M.

Sekretaris : Drs. Ec. Herizon, M.Si.

Anggota : Dra. Psi. Tjahjani P., M.M.

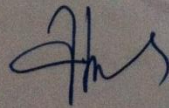


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ziza Ricmala
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 11 April 1993
N.I.M : 2012210061
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan,
Dan Sikap Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya

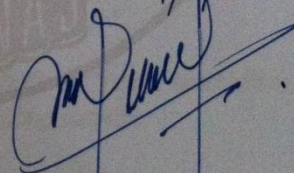
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal :



Dr. Muazaroh S.E., M.T.

Dosen Pembimbing
Tanggal : 24/10/2016



Drs. Ec. Herizon, M.Si.

HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali nampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah melakukannya dengan baik “

Kupersembahkan kepada :

- ❖ Tuhanku. Allah SWT, yang selalu memberikan kemudahan dan jalan keluar disetiap kesulitan Skripsi hamba.
- ❖ Orang tuaku. Papa & Mama, yang selalu mendukung, mengajarkan, dan mendoakan ku sejak lahir hingga sekarang, baik dalam bentuk dukungan moral maupun material.
- ❖ Saudara-saudaraku. Kakak Gita Andiriani, Adik Tosza yang menjadi semangat ku untuk menyelesaikan skripsi ini agar aku dapat menjadi motivator untuk mereka.
- ❖ Kekasih ku. Anggit Dwi Megantono yang mendorong aku untuk secepatnya menyelesaikan Skripsi ini.
- ❖ Teman- teman. Yang menolong dan menemani aku selama kuliah Kartika, Risky, Nian, Mamlukha, Citra, dll yang gak bias ku sebut satu-satu, terimakasih yaa♥♥♥
- ❖ Dosen Pembimbingku. Bapak Ferizon. Yang membimbing, memantau, merevisi, dan menemani sidang skripsiku.
- ❖ Dosen Pengujiku. Ibu Emma dan Ibu Cahyani. Yang menguji hasil akhir skripsiku, merevisi skripsiku dan meluluskan ku hingga mendapat gelar SE.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Manajemen, dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Sikap Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya”

Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar bila tanpa bantuan dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya :

1. Bapak Drs. Ec. Herizon, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya di bidang Manajemen Perbankan.

Surabaya, Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRACT/RINGKASAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	11
2.3 Kerangka Pemikiran	17
2.4 Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Batasan Penelitian	19
3.3 Identifikasi Variabel	20
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	20
3.5 Instrumen Penelitian	25
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	28
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	29
3.9 Teknik Analisis Data	30
BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA	38
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	38
4.2 Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Keterbatasan Penelitian	65
5.3 Saran	66
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Ayman Bassam (2013)	10
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Asad Ilyas (2013)	11
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Penelitian	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Data Respondendan Tabulasi
Lampiran 3	Karakteristik Responden
Lampiran 4	Tanggapan Responden
Lampiran 5	Uji Validitas Sampel Kecil
Lampiran 6	Uji Validitas Sampel Besar
Lampiran 7	Uji Reliabilitas Sampel Kecil
Lampiran 8	Uji Reliabilitas Sampel Besar
Lampiran 9	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 10	Uji Regresi Linier Berganda

The Effect of the Perception of Benefits, Ease of Use, and Attitudeto the Decision to the Decision to use *Mobile Banking* to Customers of Bank Mandiri in Surabaya

Ziza Ricmala

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2012210061@students.perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

In this era of globalization so rapidly along with the rapid development of technology. In particular developments in the field of information technology very rapidly assist the activities of human life. The diversity of urban human activities make them aware of the importance of advanced technology that forces them to always act fast, practical, effective and efficient. As for the e-banking facilities offered by various banks to make ends meet. E-banking includes ATM Banking, Mobile Banking, Phone Banking, SMS Banking and Internet Banking is still low utilization of mobile banking facility as banking services will have a positive impact if the customer can not accept the technology better, and use them in everyday life. This study aims to determine how much influence the perceived usefulness, ease of use, and attitudes to the decision to use mobile banking for customers of Bank Mandiri in Surabaya. The population in this study is the customer who was 19 years old. The sample in this study was 100 respondents and the technique used is purposive sampling. The analytical method used is multiple linear regression analysis. This study is about the customer's decision to use mobile banking independent bank in Surabaya. Results from this study is that the variable perceptions of benefits, ease of use and attitudes are jointly significant effect on the decision to use mobile banking for customers independent bank in Surabaya denied.

Keywords: Perceived Benefits, Ease of Use, Attitudes, and the Decision to Use

Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Sikap Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya

Ziza Ricmala

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2012210061@students.perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRAK

Diera globalisasi ini begitu cepat seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Khususnya perkembangan di bidang teknologi informasi yang sangat pesat membantu aktivitas kehidupan manusia. Beragamnya kegiatan manusia perkotaan menyadarkan mereka akan pentingnya teknologi canggih yang memaksa mereka untuk selalu bertindak cepat, praktis, efektif dan efisien. Adapun fasilitas e-banking yang ditawarkan oleh berbagai bank untuk memenuhi kebutuhan. *E-banking* meliputi *ATM Banking*, *Mobile Banking*, *Phone Banking*, *SMS Banking*, dan *Internet Banking*. Masih rendahnya pemanfaatan fasilitas mobile banking sebagai layanan transaksi perbankan tidak akan memberikan dampak positif jika nasabah tidak bisa menerima teknologi secara baik serta menggunakannya di kehidupan sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap keputusan menggunakan mobile banking bagi nasabah Bank Mandiri Di Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang berusia 19 tahun. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dan teknik yang digunakan adalah purposive sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian ini adalah tentang keputusan nasabah menggunakan mobile banking bank mandiri di Surabaya. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa variabel persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan sikap secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan mobile banking bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya diterima.

Kata kunci: Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Sikap, dan Keputusan Menggunakan