

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
RISIKO YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING PADA NASABAH BANK CIMB NIAGA DI
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh :

VENY LIDIAWATI
NIM : 2012210016

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
RISIKO YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING PADA NASABAH BANK CIMB NIAGA DI
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh :

VENY LIDIAWATI
NIM : 2012210016

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
RISIKO YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING PADA NASABAH BANK CIMB NIAGA DI
SURABAYA**

Diajukan oleh :

VENY LIDIAWATI

2012210016

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 18 Januari 2016

(Drs. Ec. Herizon, M.Si.)

S K R I P S I

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN RISIKO YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* PADA NASABAH BANK CIMB NIAGA DI SURABAYA

Disusun oleh :

VENY LIDIAWATI

2012210016

Dipertahankan di depan Tim Pengujian
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 11 Februari 2016

Tim Pengujian

Ketua : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

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

Anggota : Emma Julianti, S.E., MM.



PENGESAHAN SKRIPSI

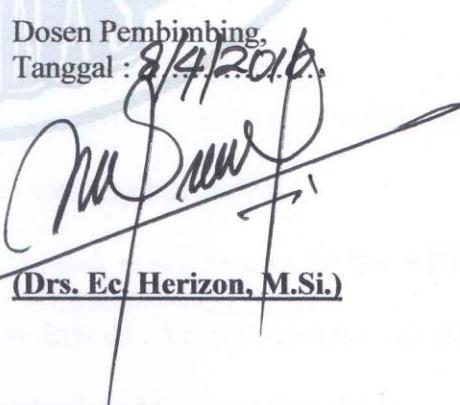
N a m a : Veny Lidiawati
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 26 Agustus 1994
N.I.M : 2012210016
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
J u d u l : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan
Risiko yang dirasakan Terhadap Niat Menggunakan
Internet Banking pada Nasabah Bank CIMB Niaga di
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,
Tanggal : 8 - 09 - 2016

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 8/4/2016


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


(Drs. Ec. Herizon, M.Si.)

MOTTO

“Seseorang yang berhenti belajar adalah orang lanjut usia, meskipun umurnya masih remaja. Seseorang yang tidak pernah berhenti belajar akan selamanya menjadi remaja”

PERSEMBAHAN

Terima kasih atas dukungan dan doa dari orang-orang yang ada disekitar saya, karena saya dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Banyak cerita suka dan duka di balik proses penyelesaian skripsi ini.

Ucapan terima kasih saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT, atas berkat dan rahmatNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya tepat waktu.
2. Keluarga saya ; Ayah, Ibu, dan Adik. Terima kasih atas dukungannya di saat saya mengerjakan skripsi, mereka yang memberi saya semangat bahwa saya mampu menyelesaikan dan saya pasti bisa. Karena skripsi ini memang saya persembahkan untuk perjuangan kedua orang tua saya tercinta dan adik saya tersayang.
3. Dosen pembimbing saya Bapak Herizon, terima kasih atas waktu dan kesabarannya membimbing saya dalam mengerjakan skripsi.
4. Dosen wali saya Bapak Irawan dan seluruh dosen beserta civitas STIE Perbanas Surabaya. Terima kasih atas ilmu dan kebersamaannya selama ini. Semoga Perbanas selalu menjadi kampus yang unggul dan sukses.

5. Angkatan 2012 yang tidak mungkin namanya saya tulis satu per satu. Tapi kalian semua tak terpisahkan dari cerita selama saya kuliah di Perbanas. Ucapan terima kasih yang singkat ini mungkin tetap tidak bisa mewakili rasa terima kasih yang ingin saya ucapkan. Saya berharap semoga kita semua kelak mendapat kebahagiaan di masa yang akan datang dan sukses menggapai keinginan serta mimpi kita masing-masing.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Risiko yang dirasakan Terhadap Niat Menggunakan Internet Banking Nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya**” tepat pada waktunya. Penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana jurusan manajemen.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti dengan penuh rasa hormat peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Ec. Herizon, M.Si. selaku dosen pembimbing yang berperan besar dalam proses pengajaran dan penyusunan skripsi ini. Terima kasih Bapak karena telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dan mengarahkan kami hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Drs. Irawan, M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu baik di bidang akademik maupun non akademik. Terima kasih atas segala masukan dan arahan yang Bapak berikan.

5. Segenap dosen dan karyawan STIE Perbanas Surabaya, khususnya petugas yang selalu berjaga di perpustakaan. Terima kasih atas segala ilmu dan bantuannya selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	iii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	14
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Batasan Penelitian	26
3.3 Identifikasi Variabel	26
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.6 Instrumen Penelitian	31
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	33
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	34
3.9 Teknik Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	43
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	43
4.2 Analisis Data	46
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Keterbatasan	70
5.3 Saran	71
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Tingkat Penggunaan Internet Banking Berdasarkan Kota	3
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Sekarang	13
Tabel 3.1 : Panjang Kelas Interval.....	32
Tabel 3.2 : Skala Likert	32
Tabel 3.3 : Kisi-Kisi Pernyataan Kuesioner	33
Tabel 3.4 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	35
Tabel 3.5 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	36
Tabel 4.1 : Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	43
Tabel 4.2 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 : Identitas Responden Berdasarkan Periode Penggunaan Internet.....	46
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	47
Tabel 4.5 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	50
Tabel 4.6 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan	51
Tabel 4.7 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Risiko Yang Dirasakan	53
Tabel 4.8 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Niat Menggunakan.....	54
Tabel 4.9 : Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.10 : Ketentuan Metode Durbin Watson	56
Tabel 4.11 : Ketentuan Metode Durbin Watson dalam Penelitian ini	56
Tabel 4.12 : Hasil Uji Autokorelasi	57
Tabel 4.13 : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4.14 : Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.15 : Koefisien Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.16 : Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)	62
Tabel 4.17 : Koefesien Determinasi Simultan	63
Tabel 4.18 : Hasil Perhitungan Uji T	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Shumaila Yousafzai, John Pallister, dan Gordon Foxall (2009)
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Ankit Kesharwani dan Shailendra Singh Bisht (2011).....
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Penelitian



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Analisis Kriteria Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : Tabel Durbin Watson

**THE EFFECT OF TRUST, PERCEIVED EASE OF USE AND RISK
TOWARD CUSTOMER'S INTENTION TO USE INTERNET
BANKING ON BANK OF CIMB IN SURABAYA**

Veny Lidiawati
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2012210016@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

New Information technology has taken important place in the future development of financial services, especially banking sector transition are affected more than any other financial provider groups. Increased use of mobile services and use of internet as a new distribution channel for banking transactions and international trading requires more attention towards e-banking security against fraudulent activities.

The purpose of this study is to determine the effect of independent variables (trust, perceived ease of use, and perceived risk) on the intention of customers using internet banking of CIMB Niaga in Surabaya as the dependent variable either simultaneously or partially.

The research use causal design. Data collecting method using questionnaire. The statistical method used in this study is multiple regression analysis using SPSS 16.0. The number of samples are 100 samples. Data analysis technique by linier double regression. The results of this study show that variable trust, perceived ease of use simultaneously has a significantly positive effect on the Customer's intention to use Internet Banking of CIMB Niaga in Surabaya. On the other hand, perceived risk variable partially has no significant negatively effect on the customer's intention use Internet Banking of CIMB Niaga in Surabaya. And trust, perceived ease of use, and perceived risk has a significantly positive effect on the Customer's intention to use Internet Banking of CIMB Niaga in Surabaya

Keywords : trust, perceived ease of use, perceived risk, intention to use.