

**INOVASI, KESESUAIAN, KEUNGGULAN RELATIF DAN PERSEPSI
KEGUNAAN TERHADAP ADOPTSI *INTERNET BANKING* BAGI
NASABAH BANK MANDIRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :
Anggar Kumala Sari
2012210411

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH INOVASI, KESESUAIAN, KEUNGGULAN RELATIF DAN
PERSEPSI KEGUNAAN TERHADAP ADOPSI *INTERNET BANKING*
BAGI NASABAH BANK MANDIRI DI SUARABAYA**

Diajukan oleh :

ANGGAR KUMALA SARI

NIM : 2012210411

Skripsi ini telah dibimbing
dan di nyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,
Tanggal :



Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, MM.

**PENGARUH INOVASI, KESESUAIAN, KEUNGGULAN RELATIF DAN
PERSEPSI KEGUNAAN TERHADAP ADOPSI *INTERNET BANKING*
BAGI NASABAH BANK MANDIRI DI SUARABAYA**

Disusun oleh

ANGGAR KUMALA SARI

NIM : 2012210411

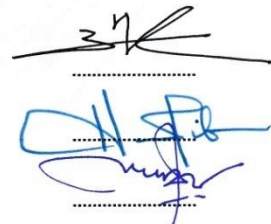
Dipertahankan di depan tim penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 26 Agustus 2016

Tim Penguji

Ketua : Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, MH.

Sekretaris : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM.

Anggota : Mochammad Nurhadi. S.Kom., M.M.



Three handwritten signatures in black and blue ink are positioned to the right of the list of examiners. Each signature is placed above a horizontal dotted line. The top signature is in black ink, the middle one is in blue ink, and the bottom one is in black ink.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anggar Kumala Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 29 Oktober 1993
N.I.M : 2012210411
Program Pendidikan : Sastra 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
J u d u l : Pengaruh Inovasi, Kesesuaian, Keunggulan Relatif Dan
Persepsi Kegunaan Terhadap Adopsi *Internet Banking*
Bagi Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal :

Dosen Pembimbing
Tanggal :



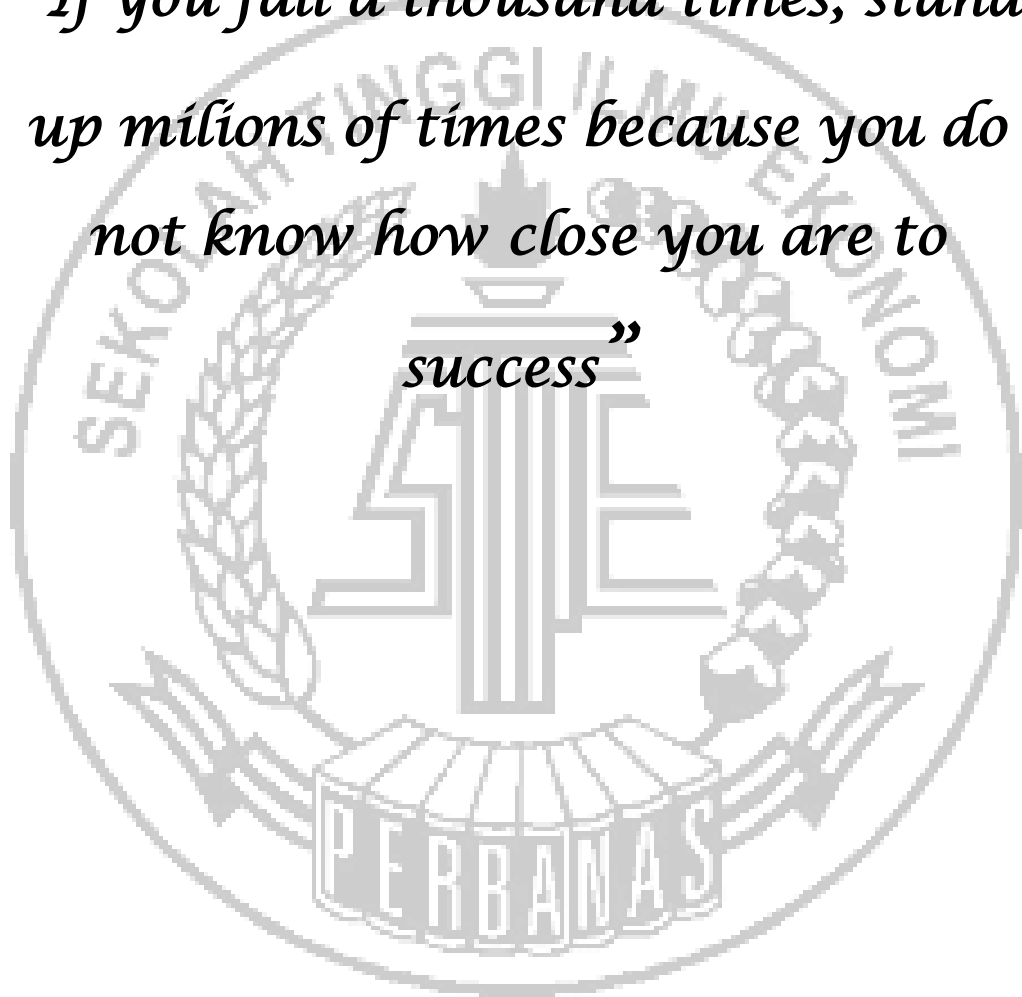
Dr. MUAZAROH S.E.,M.T.



Dr. Drs. M. NADJIB USMAN,MM.

MOTTO

“If you fall a thousand times, stand up millions of times because you do not know how close you are to success”



PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada ALLAH SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

*Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan
Rasullah Muhammad SAW.*

*Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang
sangat kusayangi.*

Ibunda dan ayahanda tercinta

Sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membut Ibu dan Ayah bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik.

Terima Kasih Ibu.....Terima Kasih Ayah.....

Dani Dwi Nurcahyo

*Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga engkau pilihan yang terbaik buatku dan masa depanku. Terima Kasih LOVE :**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT , atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Inovasi, Kesesuaian, Keunggulan Relatif Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Adopsi *Internet Banking* Bagi Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya**”.

Tujuan peneliti ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Perbankan STIE Perbanas Surabaya .

Dan terima kasih yang setulus – tulusnya kepada Ayahanda tercinta Suwaji dan Ibunda yang kusayangi Sis Sulikah yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan Keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu dan tenaga. Serta telah membimbing dan mengarahkan, memberikan saran dan nasihat sehingga berkat bimbingan beliau penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Muazaroh S.E.,M.T. selaku ketua jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Bapak Dr. Lutfi, SE, M. Selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.

4. Bapak Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si. selaku dosen wali yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama proses belajar di STIE Perbanas Surabaya.
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 penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Surabaya, Agustus 2016

Penulis,

Anggar Kumala Sari

NIM. 2012210411

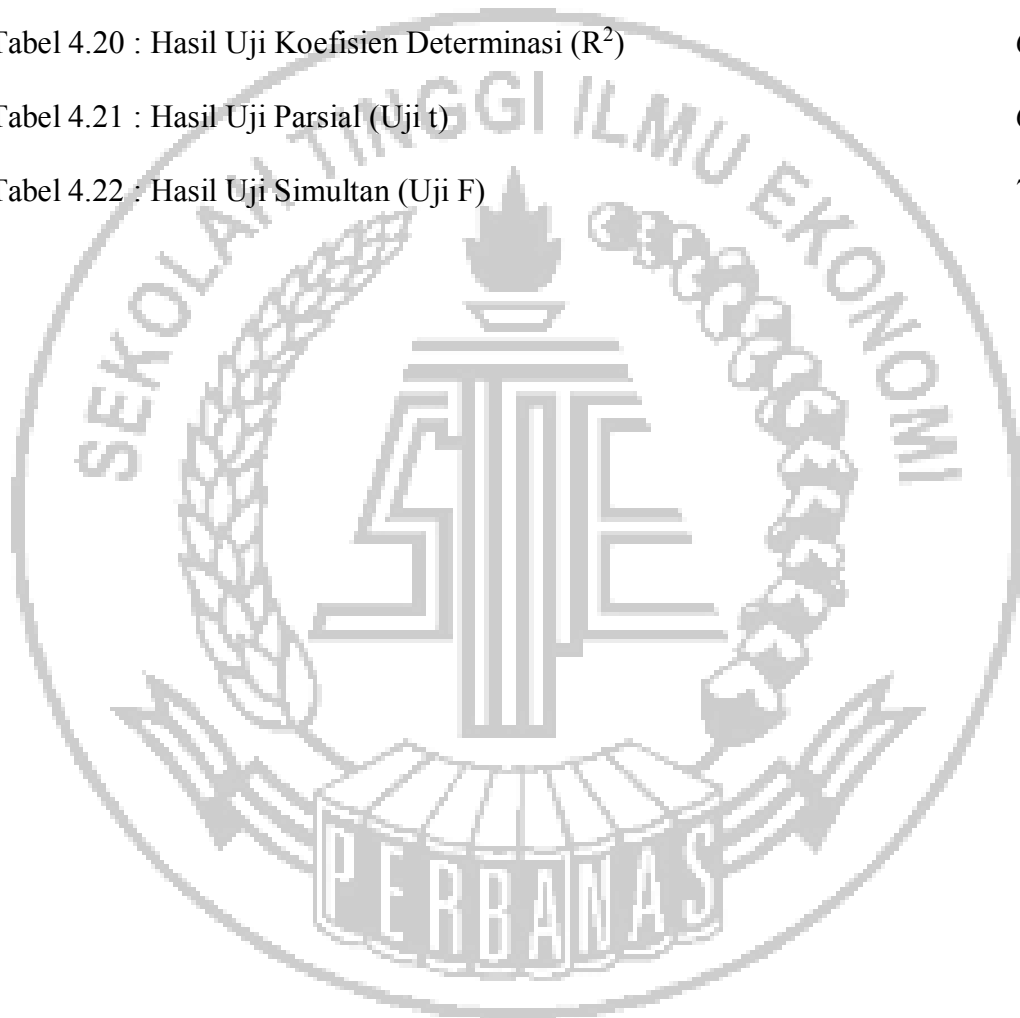
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK/RINGKASAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	15
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel	27
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	28
3.5 Instrumen Penelitian	34
3.6 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.7 Data Dan Metode Pengumpulan Data	38
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	39
3.9 Teknik Analisis Data	41
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	47
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	47
4.2 Analisi Data	51
4.3 Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Keterbatasan Penelitian	78
5.3 Saran	78
DAFTAR RUJUKAN	80
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Bank Dengan Top <i>Brand Award</i> Dalam Kategori <i>Internet banking</i> 2014 Dan 2015 Di Indonesia	2
Tabel 2.1 : Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	14
Tabel 3.1 : Interval Kelas	34
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuesioner	35
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan terakhir	49
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas <i>Internet Banking</i>	51
Tabel 4.5 : Interval Kelas	52
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Inovasi	52
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesesuaian	53
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keunggulan Relatif	54
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kegunaan	55
Tabel 4.10 :Tanggapan Responden Terhadap Variabel Adopsi <i>Internet Banking</i>	56
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil Penelitian	58
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Penelitian	59
Tabel 4.13 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil Penelitian	60
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar Penelitian	60

Tabel 4.15 :Hasil Uji Multikolonieritas	61
Tabel 4.16 : Hasil Uji Autokorelasi	62
Tabel 4.17 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.18 : Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	64
Tabel 4.19 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.20 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
Tabel 4.21 : Hasil Uji Parsial (Uji t)	69
Tabel 4.22 : Hasil Uji Simultan (Uji F)	71



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Lakhi Muhammad	10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Uchenna Cyril Eze	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Penelitian Saat Ini	24
Gambar 4.1 : Model Penelitian	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Output Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 : Output Karakteristik Responden Pengguna *Internet Banking*

Lampiran 4 : Output Tanggapan Responden Pengguna *Internet Banking*

Lampiran 5 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil

Lampiran 6 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar

Lampiran 7 : Output Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 : Output Regresi Linier Berganda



THE EFFECT OF INNOVATIVENESS, COMPATIBILITY, RELATIVE
ADVANTAGE AND PERCEIVED USEFULNESS OF THE
INTERNET BANKING ADOPTION FOR
CUSTOMERS MANDIRI BANK
IN SURABAYA.

Anggar Kumala Sari
STIE Perbanas Surabaya
Email : anggarkumalasar@yahoo.com

ABSTRACT

The study investigated the factors of internet banking adoption. This study develop a model on the basis of the theoretical background. This study used questionnaires to collect data from respondents who use Internet Banking Bank Mandiri in Surabaya. The sample size of this study using the 100 respondents using purposive sampling method. This study used SPSS 20 for testing variable used by multiple regression analysis. The result of this study showed that three independent variables did not significantly influence the adoption of internet banking and 1 onther independent variables have a significant influence on the adoption of internet banking. Researchers suggested for further research in order to add an independent variable and the number of respondents. Besides the questionnaire data can be accompanied by the interview method.

Keywords : Innovativeness, Compatibility, Relative Advantage, Perceived Usefulness, Internet Banking Adoption.

PENGARUH INOVASI, KESESUAIAN, KEUNGGULAN RELATIF DAN
PERSEPSI KEGUNAAN TERHADAP ADOPSI *INTERNET BANKING*
BAGI NASABAH BANK MANDIRI DI SURABAYA

Anggar Kumala Sari
STIE Perbanas Surabaya
Email : anggarkumalasar@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini menyelidiki faktor-faktor dari adopsi *internet banking*. Penelitian ini mengembangkan model atas dasar latar belakang teoritis. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data dari responden yang menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. Ukuran sampel penelitian ini menggunakan 100 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. SPSS yang digunakan penelitian ini SPSS 20 untuk menguji variabel digunakan analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tiga variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*, dan satu variabel independen lainnya memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*. Peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel independen dan jumlah responden. Disamping itu data kuesioner dapat disertai dengan metode wawancara.

Kata kunci : inovasi, kesesuaian, keunggulan relatif, persepsi kegunaan, adopsi *internet banking*.