

**PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN *INTERNET BANKING*
PADA BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

NUR AINI
NIM : 2012210816

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN *INTERNET BANKING*
PADA BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

NUR AINI
NIM : 2012210816

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN *INTERNET BANKING*
PADA BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

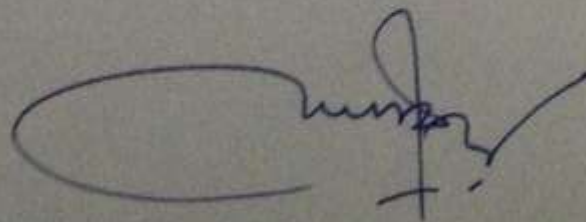
NUR AINI

2012210816

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal :



Mochamad Nurhadi.S.Kom., M.M.

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN *INTERNET BANKING*
PADA BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

Disusun oleh

Nur Aini

NIM : 2012210816

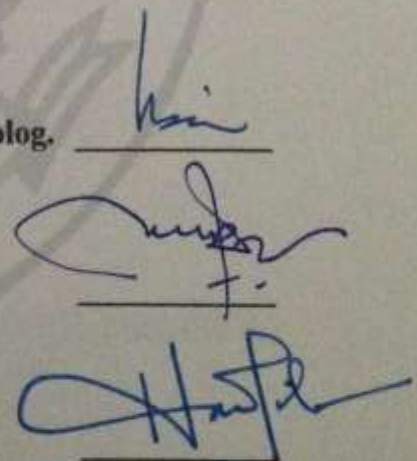
Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 19 Agustus 2016

Tim Penguji

Ketua : Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT., Psikolog.

Sekretaris : Mochammad Nurhadi. S.KOM. M.M.

Anggota : Dr. Drs. M. Najib Usman. M.M.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Aini
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 19 Maret 1994
N.I.M : 2012210816
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Keuangan
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Mandiri Di Surabaya

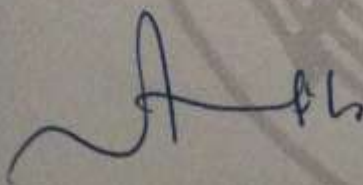
Disetujui dan diterima baik oleh :

ah Ketua Program Sarjana Manajemen,

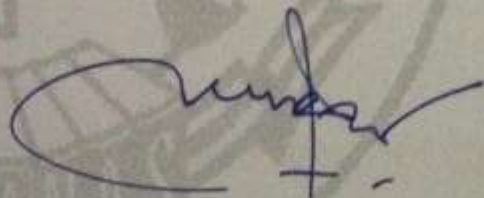
Dosen Pembimbing,

Tanggal: 28-09-2016

Tanggal:



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



(Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M.)

MOTTO

“Sesuatu Yang Belum Dikerjakan, Seringkali Tampak Mustahil, Kita Baru Yakin Kalau Kita Telah Berhasil Melakukannya Dengan Baik.”

–Evelyn Underhill-

“Musuh Yang Paling Berbahaya Di Atas Dunia Ini Adalah Penakut Dan Bimbang. Teman Yang Paling Setia, Hanyalah Keberanian Dan Keyakinan Yang Teguh.” –Andrew Jackson-

“Pemenang Hari Ini Adalah Mereka Yang Tidak Hanya Berkerja Keras Namun Bekerja Dengan Cerdas” -Ridwan Kamil-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrobbilalamin puji syukur kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan ridhoNya lah saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan memberikan hasil yang terbaik dan bisa memberikan manfaat bagi pembaca atau peneliti selanjutnya. Saya mengucapkan banyak terimakasih kepada orang-orang yang banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

KEDUA ORANGTUA terimakasih yang sebesar-besarnya bagi kedua orangtua saya, Aba Aminudin dan Umi Badriyah yang gak pernah berhenti untuk memberikan dukungan baik moril dan materi. Dukungan dan kerja keras beliau lah yang membuat saya termotivasi untuk dapat menyelesaikan studi sarjana ini dengan tepat waktu. Terimakasih banyak ya aba dan umi♥ semoga aku bisa membalas jasa-jasa kalian bisa membuat kalian bangga. Dan semoga aku bisa memberikan yang terbaik buat kalian. Amin !

SAUDARA-SAUDARA SAYA terimakasih juga kepada kakak ku komariyah dan adik-adik ku Zumrotul anisa, Irawatil Aisyah, Muhammad Hudaifa dan keponakan saya Ahmad Azzam Nurwahid. Terimakasih sudah banyak mendukung dan memberi hiburan dikala saya sedang pening mengerjakan skripsi beserta revisi-revisinya hihhi semoga saya bisa memberikan contoh yang baik buat kalian. Dan yang terakhir terimakasih juga kepada keluarga besar saya yang gak bisa di sebutkan satu per satu terimakasih atas doa dan semangat untuk saya.

DOSEN PEMBIMBING (Mochamad Nurhadi. S.Kom. M.M) Terima kasih yang sebanyak-banyaknya untuk pak Nurhadi yang sudah sangat sabar membimbing saya, yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan Ilmu yang tak ternilai harganya kepada Saya ditengah-tengah kesibukannya sehingga Skripsi Saya dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

MY BEST PARTNER my Irfan Purnomo, Hay bosmen! Pertama-tama aku ucapkan banyak-banyak terimakasih sudah menemanin aku dari ‘Nothing Menjadi Something’ dan terimakasih ya kamu sudah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas semua dukungan dan bantuanmu untuk menyebar kuesioner. Terimakasih juga sudah sabar banget ngadepin aku, gak pernah marah kalau aku gak mau ketemu maupun gak ngreken kamu pas aku lagi

sibuk-sibuknya skripsi pas aku juga lagi capek ngerjain skripsi kata-kata yang sering kamu ucapkan “ayo semangat!!! Dikit lagi loh kamu itu” hahaha terus terimakasih juga pas sidang sudah ditemenin seharian dari di jemput sampek balik kerumah. Terimakasih won terimakasih! You Are The Best♥ Entah bagaimana kedepannya itu semua rencana allah ya won hehehehe

Sahabat dan Teman-Temanku Terimakasih yang pertama to My Best Friend Nian Rizky Putri Utama, S.E pesek akhirnya kita masuk bareng lulus bareng magang bareng juga. Terimakasih sudah mau tak repotin buat ngerapihin paragrafku. Terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik meskipun ada min nya tapi aku percaya kok gak ada yang sempurna tapi kamu sudah mendekatin haha. Terimakasih yang kedua untuk Dian Pramesti kim akhirnya ya kita lulus! Horee makasi ya kim sudah bantuin segala hal yang berhubungan dengan kuesioner ngebut pkoknya terimakasih banyak buat kamu. Terimakasih yang ketiga untuk sahabat SMAku Wildah yang sudah bantuin abstrak makasi wil, segera menyusul ya. Terimakasih yang keempat buat sahabat kampus dari awal harmoni tapi kamu S.E duluan (Idhahatul, Kris, Penceng) Makasi rek dukungan dan Perhatianmu. Terimakasih yang kelima buat Sahabat-Sahabatku SMA yaitu Bodrexin, Habiba, Vivi, Hilda, Yusfia, Arista, Fitriia Sri, Azizah, dan Teteh. Dan terimakasih yang terakhir juga buat teman-temanku Diana, Mira, Esa, Shofiyah, Inez, Della, Safrina, Dylla, Novi. Akhirnya Ya Rek Kita Lulus Sudah S.E Alhamdulillah

Teman- teman Bimbingan Pak Nurhadi halloooooooooooooooooooooo, Kokot (Rizka), Henny, Citra, Bintang, Gerry. Hay teman seperjuangan makasi rek atas bantuannya. Alhamdulillah yang rek kita sudah lulus sudah S.E lo misi kita sudah tercapai Alhamdulillah sukses buat kamu ya rek, jangan lupa sama aku .

Terimakasih Kepada Semua Teman-Teman Perbanas Angkatan 2012 Yang Gak Bisa Di Sebutkan Satu Per Satu . Sukses ya Buat Kalian ! Entah masih beberapa orang lagi yang harus saya berikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya untuk doa dari semua orang yang mengenal saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan dinyatakan lulus menjadi Sarjana. Akhir kata,
wassalamualaikum wr.wb

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Mandiri di Surabaya”

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang selama ini memberikan bantuan dan dukungan, yaitu kepada :

1. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran Beliau dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Hj. Anggraeni, S.E.,M.Si. selaku Dosen Wali yang telah membantu mengarahkan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses pembelajaran.

Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, 1 Agustus 2016

Penulis

Nur Aini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
RINGKASAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II PENDAHULUAN.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.4 Kerangka Pemikiran.....	26
2.5 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Batasan Penelitian.....	28
3.3 Identifikasi Variabel	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Instrumen Penelitian.....	32
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	36
3.9 Teknik Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	45
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	45
4.2 Analisis Data	51
4.3 Pembahasan	69

BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	75
5.3 Saran.....	75

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Bank dengan Top Brand Award kategori Internet Banking 2014 dan 2015 di Indonesia	4
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu dan Peneliti Sekarang	15
Tabel 3.1 Interval Kelas	32
Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner	33
Tabel 3.3 Tabel Autokorelasi	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Responden Menggunakan <i>Internet Banking</i>	49
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan <i>Internet Banking</i>	50
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas Yang Sering Digunakan Dalam <i>Internet Banking</i>	51
Tabel 4.8 Panjang Interval Kelas	52
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	53
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manfaat	54
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan	55
Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Menggunakan	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi	62
Tabel 4.19 Hasil Uji Durbin Watson	62
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Berganda	65
Tabel 4.23 Hasil Uji T	66
Tabel 4.24 Hasil Uji F Simultan	68
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Terdahulu Ed-Zilla Daniel Perkins dan Jonathan Annan (2013)	11
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Terdahulu Michael D. Clemes, Christopher Gan dan Junhua Du (2012)	13
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Identitas Responden & Tabulasi Data
Lampiran 3	Hasil Uji Identitas Responden
Lampiran 4	Hasil Uji Tanggapan Responden
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 8	Hasil Uji Analisis Statistik Regresi Linear



THE IMPACT OF TRUST, BENEFITS, AND EASE OF USE TOWARD CUSTOMERS' DECISION TO USE *INTERNET BANKING* OF BANK MANDIRI IN SURABAYA

Nur Aini

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2012210816@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of trust, benefits, and ease of use toward customers' decision to use Internet Banking at Bank Mandiri in Surabaya. This research uses quantitative research methods by distributing questionnaires to 100 respondents of Bank Mandiri Internet Banking's users in Surabaya. The samples taken in this research are the users of Internet Banking of Bank Mandiri, which are qualified according to the criteria given by the researcher, such as the users of internet banking of Bank Mandiri who live in Surabaya, the customer must be at least 19 years old, and the customers, at least, have a transaction once in the last 6 months by using internet banking of Bank Mandiri. The data used in this research is the primary data and the data are collected by using questionnaires along with purposive sampling method. The technique of data analysis used in this study is Multiple Regression Analysis with validity and reliability test, descriptive analysis, and statistical analysis. The results, obtained from this research, consist of three independent variables. However, there are only two variables, variables of benefits and variable of ease of use, which have significant impact. The other variable, variable of trust, has no significant impact on the customers' decision to use Internet Banking in Surabaya.

Keywords: Trust, Benefits and Ease of Use.

**PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN *INTERNET BANKING* PADA
BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Nur Aini

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2012210816@students.perbanas.ac.id

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kepercayaan, manfaat, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Internet Banking* pada Bank Mandiri di Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisisioner yang disebar ke 100 responden pengguna *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pengguna *Internet Banking* Bank Mandiri yang telah memenuhi kriteria peneliti, antara lain nasabah pengguna *internet banking* Bank Mandiri yang tinggal di Surabaya, nasabah yang berusia minimal 19 tahun dan nasabah yang menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya minimal satu kali melakukan transaksi dalam 6 bulan terakhir. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan pengumpulan data menggunakan kuisisioner dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Multiple Regresion Analisis dengan uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, dan analisis statistik. Dengan menggunakan Spss Versi 20,0. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yang terdiri dari tiga variabel bebas yang diteliti, hanya dua variabel yaitu variabel manfaat dan variabel kemudahan penggunaan yang berpengaruh signifikan, kemudian satu variabel lainnya yaitu variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan *Internet Banking* di Surabaya.

Kata Kunci : Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan.