

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, RESIKO, DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
KARTU KREDIT BANK BNI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

CITRA MEGA PRATIWI
2012210335

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

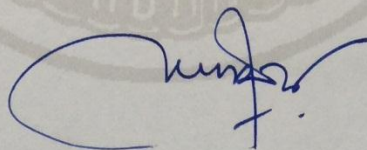
**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, RESIKO, DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN KARTU KREDIT
BANK BNI DI SURABAYA**

Dijukanoleh :

CITRA MEGA PRATIWI
2012210335

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal: 20-10-2016



Mochammad Nurhadi, S. Kom, MM

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, RESIKO, DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN KARTU KREDIT
BANK BNI DI SURABAYA

Di susun oleh

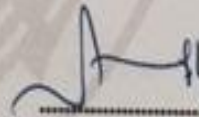
CITRA MEGA PRATIWI

2012210335

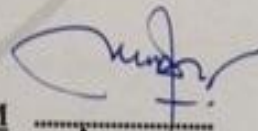
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal :

Tim Penguji

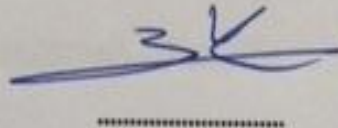
Ketua : Dra.Ec. Aniek Maschudah, M.Si.



Sekretaris : MOCHAMMAD NURHADI, S.Kom., MM



Anggota : Dr. RONNY, S.Kom., M.Kom

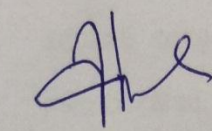


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Citra Mega Pratiwi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 10 Juni 1994
NIM : 2012210335
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen perbankan
Judul : Pengaruh Persepsi Manfaat, Risiko, Kemudahan
Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan
Kartu Kredit Bank BNI Di Surabaya

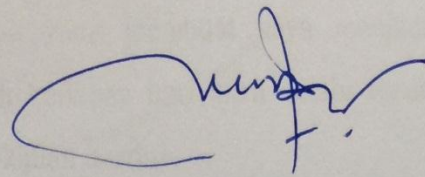
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal : 21-10-2016



Dr. Muazaroh, SE., M.T.

Dosen Pembimbing
Tanggal : 20-10-2016



Mochammad Nurhadi, S. Kom, MM

MOTTO

**TIDAK ADA USAHA YANG PENUH KESABARAN YANG
MENGKHIANATI HASILNYA**

DO THE BAST AND KEEP SMILE ☺

PERSEMBAHAN

Assalamualaikumww.

“Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang membantu dan memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.”

- ❖ Puji syukur kepada ALLAH SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan pendidikan sarjana manajemen ini dengan baik,sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang terang benerang yakni Agama Islam.
- ❖ Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini untuk Mama dan Papa yang telah memberi dukungan, semangat, dan motivasi agar saya selalu bersemangat dan tidak mudah putus asa dalam pengerjaan skripsi ini. Terimakasih ma pa yang membuat saya menjadi seperti sekarang ini, semoga di kedepan hari citra selalu terus memberikan yang terbaik untuk kalian berdua.
- ❖ Terimakasih kepada Keluarga besar saya, saudara-saudara yang selalu membantu memberikan dukungan dan doanya, saya berharap bias memberikan yang terbaik untuk kalian semua, Amin.
- ❖ Terimakasih sebesar-besarnya kepada Dosen pembimbing saya Bapak Nurhadi yang telah memberikan waktu, tenaga, serta

pikiranya dan mohon maaf atas kesalahan saya selama proses bimbingan bapak. Serta terimakasih kepada Dosen Wali saya bapak Herizon dan semua dosen Stie Perbanas yang selama ini sudah memberikan semua ilmunya kepada saya. Saya berjanji untuk lebih baik dan mengamalkan ilmu yang telah kalian berikan.

- ❖ Kepada Sahabat tersayangku (rizki devi arisandi, novita dyan, winda, arinda, mbak karin, erik gautama, imam bonjol, zainul arofiq) dan teman-teman seperjuangan angkatan 2012 serta untuk teman sebimbingan selama skripsi ini. Terimakasih atas bantuan, doa, dukungan, hiburan, traktiran, ojekkan, semangat dan sambutan hangat kalian selama ini, saya bangga dengan kalian semua, semoga kita SUKSES dengan cara kita masing-masing. Mohon maaf kalau ada yang belum saya sebutkan namanya tapi saya ucapkan beribu terimakasih untuk kalian.
- ❖ Sebagai tanda cinta kasihku, kiki persembahkan karya kecil ini untukmu. Terimakasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikan ku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terimakasih untuk sahabat, teman, musuh, abang terhebatku “Adimas Raka Yudhistra”
- ❖ Kepada Bapak Alex dan kawan – kawan, teman organisasi (UKM TARI), teman Ngmall, teman Gosip, Teman Cangkruk. Terimakasih atas bantuan, doa, nasehat, hiburan, traktiran, ojekkan, dan semangat yang kalian berikan selama ini.

**SEMOGA KITA SEMUA MENJADI MANUSIA YANG LEBIH BAIK
LEBIH TAAT KEPADA AGAMA DAN ORANG TUA
MENJADI MANUSIA YANG BERGUNA BAGI KELUARGA DAN BANGSA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Resiko, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit Bank BNI Di Surabaya”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M. T. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
3. Bapak Mochammad Nurhadi, S. Kom, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs. Ec. Herizon., M. Si, Selaku Dosen Wali yang telah membimbing Penulis selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak/Ibu Dosen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
6. Kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan sepenuhnya, menuntun Penulis dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Penulis.
7. Seluruh Dosen dan Rekan-rekan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini.

Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang baik untuk kedepannya. Berharap terdapat saran-saran yang membangun agar dapat melahirkan berbagai motivasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik bagi Peneliti.

Surabaya Oktober 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SIAP UJI SKRIPSI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1S
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 M. Suki (2012).....	9
2.1.2 Patawayati <i>et al</i> (2013).....	10
2.1.3 Bricci (2016).....	11
2.1.4 Penelitian Saat Ini	14
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Kepuasan.....	14
2.2.2 Citra Merek.....	15
2.2.3 Kemudahan Penggunaan	17
2.2.4 Kepercayaan	18
2.2.5 Komitmen	19
2.2.6 Risiko.....	20
2.2.7 Kemudahan	21
2.3 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Tergantung	22
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan	23
2.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepercayaan.....	24
2.3.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan	25
2.3.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Komitmen	26
2.4 Kerangka Pemikiran	22
2.5 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan penelitian.....	24
3.2 Batasan Penelitian	24
3.3 Identifikasi Variabel	25

3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.5.1	Populasi	28
3.5.2	Sampel	28
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	29
3.5.4		
3.6	Intrmen Penelitian	32
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	38
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
3.8.1	Uji Validitas.....	32
3.8.2	Uji Reliabilitas	33
3.9	Teknik Analisis Data	33
3.9.1	Uji Asumsi Klasik	34
3.9.2	Uji Regresi linier.....	36
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		
4.1	Gambaran Subjek Penelitian	39
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia Nasabah.....	40
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Nasabah	40
4.1.4	Karakteristik Respon den berdasarkan Lama menjadi Nasabah Tahapan Xpresi BCA Di Surabaya	41
4.2	Analisis Data	42
4.2.1	Analisis Deskriptif	42
4.2.2	Analisis Statistik	47
4.2.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
4.2.2.2	Evaluasi Outer Model	50
4.2.2.3	Uji Struktural Model.....	54
4.3	Pembahasan	61
4.3.1	Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Nasabah Tahapan Xpresi BCA di Surabaya	61
4.3.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepercayaan Nasabah Tahapan Xpresi BCA di Surabaya.....	62
4.3.3	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Tahapan Xpresi BCA di Surabaya.....	63
4.3.4	Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Komitmen Nasabah Tahapan Xpresi BCA di Surabaya	64
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Keterbatasan Penelitian	67
5.3	Saran	68

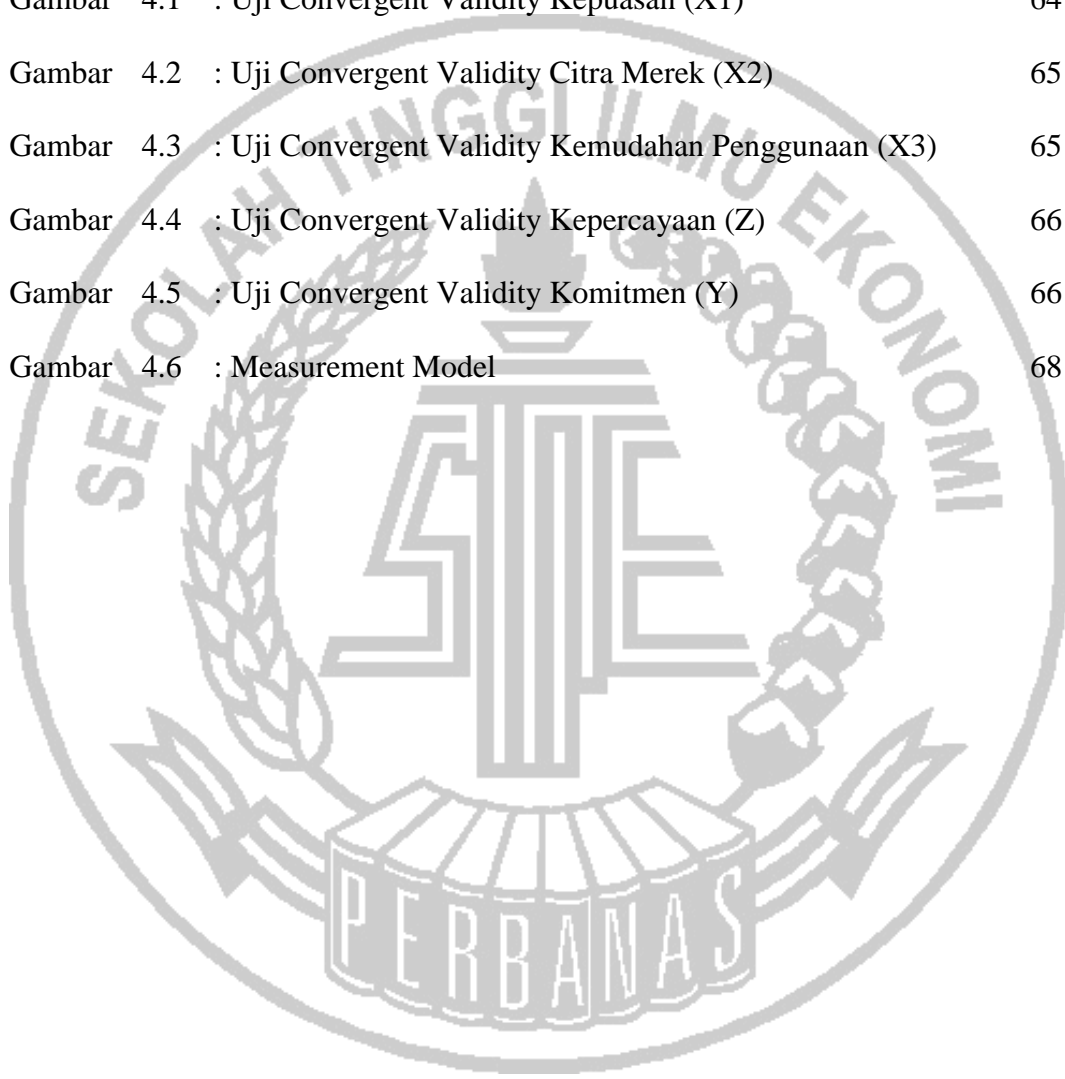
DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	13
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Kuesioner	35
Tabel 4.1 : Deskripsi Jenis Kelamin Nasabah	46
Tabel 4.2 : Deskripsi Usia Nasabah	47
Tabel 4.3 : Deskripsi Lama Responden Menjadi Nasabah Tahapan Xpresi BCA Di Surabaya	47
Tabel 4.4 : Deskripsi Lama Responden Menjadi Nasabah Tahapan Xpresi BCA Di Surabaya	48
Tabel 4.5 : Rentang skala interval dari kategori lima skor	49
Tabel 4.6 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan (X1)	50
Tabel 4.7 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek (X2)	51
Tabel 4.8 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan (X3)	52
Tabel 4.9 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (Z)	53
Tabel 4.10 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen (Y)	54
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	56
Tabel 4.12 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	57
Tabel 4.13 : Hasil Uji Normalitas Data <i>Assessment Of Normality (Group Number 1)</i>	58
Tabel 4.14 : Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	59
Tabel 4.15 : <i>Mahalanobis Distance</i>	60
Tabel 4.16 : <i>Mahalanobis Distance</i>	61
Tabel 4.17 : Hasil Uji <i>Construct Reliability Dan Variance Extracted</i>	67
Tabel 4.18 : Evaluasi Kriteria <i>Goodness Of Fit Indices</i>	69
Tabel 4.19 : Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	17
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 : Uji Convergent Validity Kepuasan (X1)	64
Gambar 4.2 : Uji Convergent Validity Citra Merek (X2)	65
Gambar 4.3 : Uji Convergent Validity Kemudahan Penggunaan (X3)	65
Gambar 4.4 : Uji Convergent Validity Kepercayaan (Z)	66
Gambar 4.5 : Uji Convergent Validity Komitmen (Y)	66
Gambar 4.6 : Measurement Model	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1 : Kuesioner

Lampiran2 : Data Responden

Lampiran3: Tabulasi

Lampiran4: Statistik Deskriptif

Lampiran5: Uji Validitas

Lampiran6: Uji Reliabilitas

Lampiran7: Output AMOS



INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED RISK, PERCEIVED EASE OF USE ON DECISION TO USE A CREDIT CARD BANK BNI IN SURABAYA

Citra Mega Pratiwi
2012210335@students.perbanas.ac.id
2012210335

ABSTRACT

The whole Bank in Indonesia now use credit cards to pay tools one of which is Bank BNI. Most customers complained that their interest payments on their bills. But the banks do not ignore it. Many customers are finally dismissing the credit card from the bank BNI, due to various factors. This study aimed to analyze the influence of perceived usefulness, perceived risk, and perceived ease of use on the decision to use a credit card BNI in Surabaya.

This study uses quantitative data analysis and use of data collection methods questionnaire. This study was a causal research. The populations in this study are bank customers in BNI Surabaya who are using credit cards as much as 100 respondents. The analysis technique used in this research is multiple regression analysis.

The results in this study show that (1) perceived usefulness has an influence on decision to use a credit card; (2) perceived risk has an influence on decision to use a credit card; (3) perceived ease of use has an influence on decision to use a credit card; (4) perceived usefulness, perceived risk, and perceived ease of use has an influence simultaneously on decision to use a credit card.

Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Risk, Perceived Ease Of Use, Decision To Use A Credit Card

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, RISIKO, KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN KARTU KREDIT
BANK BNI DI SURABAYA**

Citra Mega Pratiwi
2012210335@students.perbanas.ac.id
2012210335

ABSTRAK

Seluruh Bank di Indonesia kini menggunakan alat bantu bayar menggunakan kartu kredit salah satunya adalah Bank BNI. Sebagian nasabah mengkomplain adanya bunga lebih pada tagihan pembayaran mereka. Tetapi pihak bank tidak menghiraukan hal tersebut. Banyak nasabah yang akhirnya memberhentikan kartu kredit dari bank BNI, karena berbagai faktor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi risiko, persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit BNI di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian *causal*. Populasi didalam penelitian ini adalah nasabah bank BNI di Surabaya yang sedang menggunakan kartu kredit sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa (1) persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit; (2) persepsi risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit; (3) persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit; (4) persepsi manfaat, persepsi risiko, dan persepsi kemudahan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit.

Kata Kunci : Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan, Keputusan Menggunakan