

**PENGARUH PERSEPSI RESIKO, KENYAMANAN, BIAYA, DAN
KEPERCAYAAN SERTA KEUNGGULAN RELATIF
TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
BAGI NASABAH BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

RIZKA LARASWATI
NIM : 2012210331

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2016

**PENGARUH PERSEPSI RESIKO, KENYAMANAN, BIAYA, DAN
KEPERCAYAAN SERTA KEUNGGULAN RELATIF
TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
BAGI NASABAH BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

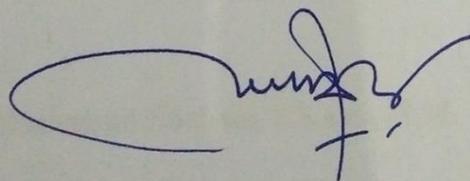
Rizka Laraswati

2012210331

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 28-09-2016



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

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI RESIKO, KENYAMANAN, BIAYA, DAN
KEPERCAYAAN SERTA KEUNGGULAN RELATIF
TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
BAGI NASABAH BANK MANDIRI
DI SURABAYA

Disusun Oleh

Rizka Laraswati

2012210331

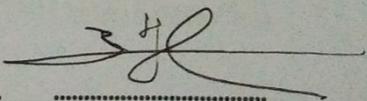
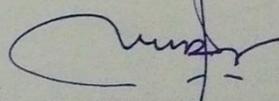
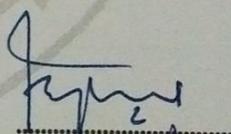
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal : 26 Agustus 2016

Tim Penguji

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

Sekretaris : Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M.

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



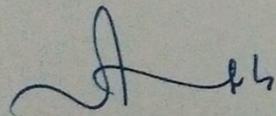
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizka Laraswati
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 20 Juli 1994
N.I.M : 2012210331
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Persepsi Resiko, Kenyamanan, Biaya dan Kepercayaan serta Keunggulan Relatif terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Mandiri di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh

an Ketua Program Sarjana Manajemen

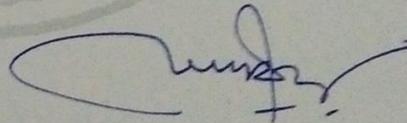
Tanggal : 28-09-2016



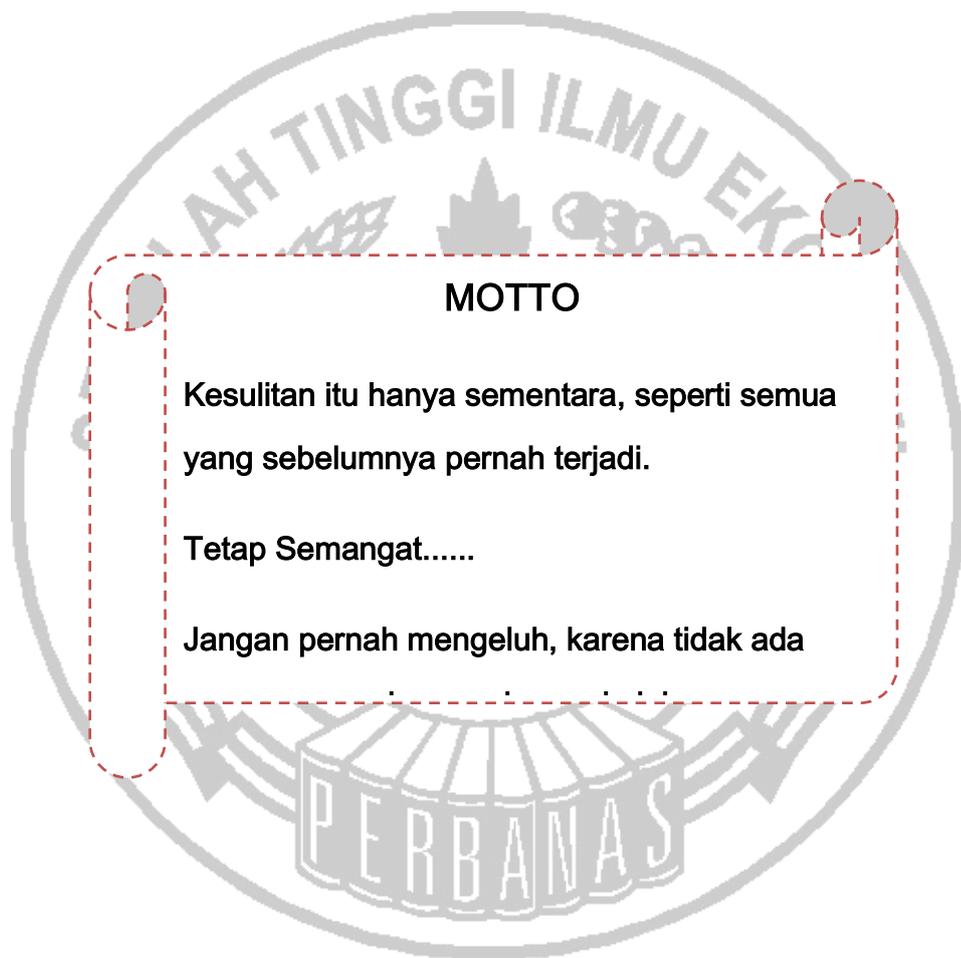
Dr. Muazaroh, S.E., M.T.

Dosen Pembimbing

Tanggal : 28-09-2016



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



MOTTO

Kesulitan itu hanya sementara, seperti semua yang sebelumnya pernah terjadi.

Tetap Semangat.....

Jangan pernah mengeluh, karena tidak ada

LEMBAR PERSEMBAHAN

- ♥ Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat-Nya hamba dapat menyelesaikan skripsi ini dan dapat memberikan hasil yang memuaskan.
- ♥ Skripsi ini saya persembahkan kepada semua orang yang saya sayangi, terutama bagi kedua orang tua saya, dosen dan sahabat-sahabat saya.
- ♥ Izinkan lah saya untuk mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi kedua orang tua saya, Ayahanda Moch Soleh dan Ibu Neneng Sunengsih yang tak henti-hentinya memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Penyemangat dan doa mereka lah yang membuat saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ♥ Terimakasih juga kepada kakaku Tiara Pramudita dan Adikku Rizal Aprisandi, Makasih udah ditemenin untuk nyebar kuesioner.
- ♥ Terimakasih juga saya sampaikan kepada teman-teman seperjuangan yang hampir tiap hari ketemu buat ngerjain skripsi bareng-bareng, Della, Anggar, Aini, Dian
- ♥ Terimakasih juga buat sahabat aku Tetranda Puspita, walaupun udah lulus duluan tapi masih mau nemenin aku buat ngerjain skripsi.
- ♥ Terimakasih juga buat teman SMA ku Ivtha dan Baguz yang sampai saat ini masih dekat, makasih ya udah dateng waktu aku sidang
- ♥ Untuk keluarga baru, anak bimbingan Bapak Nurhadi, Aini, Citra, Heny, Kiki, Gary, Feby, Margareta, Risky. Akhirnya ya kita bisa nyelesein skripsi ini bareng-bareng.
- ♥ Dari lubuk hati yang paling dalam saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk doa dan suportnya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dan dinyatakan lulus dan menjadi sarjana.

♥ TERIMAKASIH ♥

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 Persepsi resiko, Kenyamanan, Biaya dan Kepercayaan serta Keunggulan Relatif Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* bagi nasabah 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 proposal skripsi ini.
3. Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Dr. Herizon, E.c., 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, September 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
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.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Batasan Penelitian.....	29
3.3 Identifikasi Variabel.....	30
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Instrumen Penelitian.....	41
3.6 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	44
3.8 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	45
3.9 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	52
4.2 Analisis Data.....	60
4.3 Pembahasan.....	80
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	89
5.3 Saran.....	90
DAFTAR RUJUKAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Bank dengan Top Brand Award kategori <i>mobile banking</i> 2014 dan 2015 di Indonesia	2
Tabel 2.1 : Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dan Penelitian sekarang	13
Tabel 3.1 : Interval kelas	41
Tabel 3.2 : Kisi-kisi kuesioner	41
Tabel 4.1 : Interval kelas	61
Tabel 4.2 : Tanggapan responden terhadap variabel persepsi resiko	61
Tabel 4.3 : Tanggapan responden terhadap variabel persepsi kenyamanan	62
Tabel 4.4 : Tanggapan responden terhadap variabel persepsi biaya	63
Tabel 4.5 : Tanggapan responden terhadap variabel kepercayaan	64
Tabel 4.6 : Tanggapan responden terhadap variabel keunggulan relatif	65
Tabel 4.7 : Tanggapan responden terhadap variabel penggunaan <i>mobile banking</i>	66
Tabel 4.8 : Hasil uji validitas sampel kecil	67
Tabel 4.9 : Hasil uji validitas sampel besar	68
Tabel 4.10 : Hasil uji reliabilitas sampel kecil	69
Tabel 4.11 : Hasil uji reliabilitas sampel besar	70
Tabel 4.12 : Hasil uji multikolinearitas	71
Tabel 4.13 : Hasil uji autokorelasi	72
Tabel 4.14 : Hasil uji durbin watson	72
Tabel 4.15 : Hasil uji Heteroskedastisitas	73
Tabel 4.16 : Hasil uji normalitas	74

Tabel 4.17	: Hasil uji regresi linier berganda	74
Tabel 4.18	: Hasil uji F	77
Tabel 4.19	: Hasil uji koefisien determinasi	78
Tabel 4.20	: Hasil uji T	78
Tabel 4.21	: Kesesuaian hasil regresi linier berganda dengan teori	80

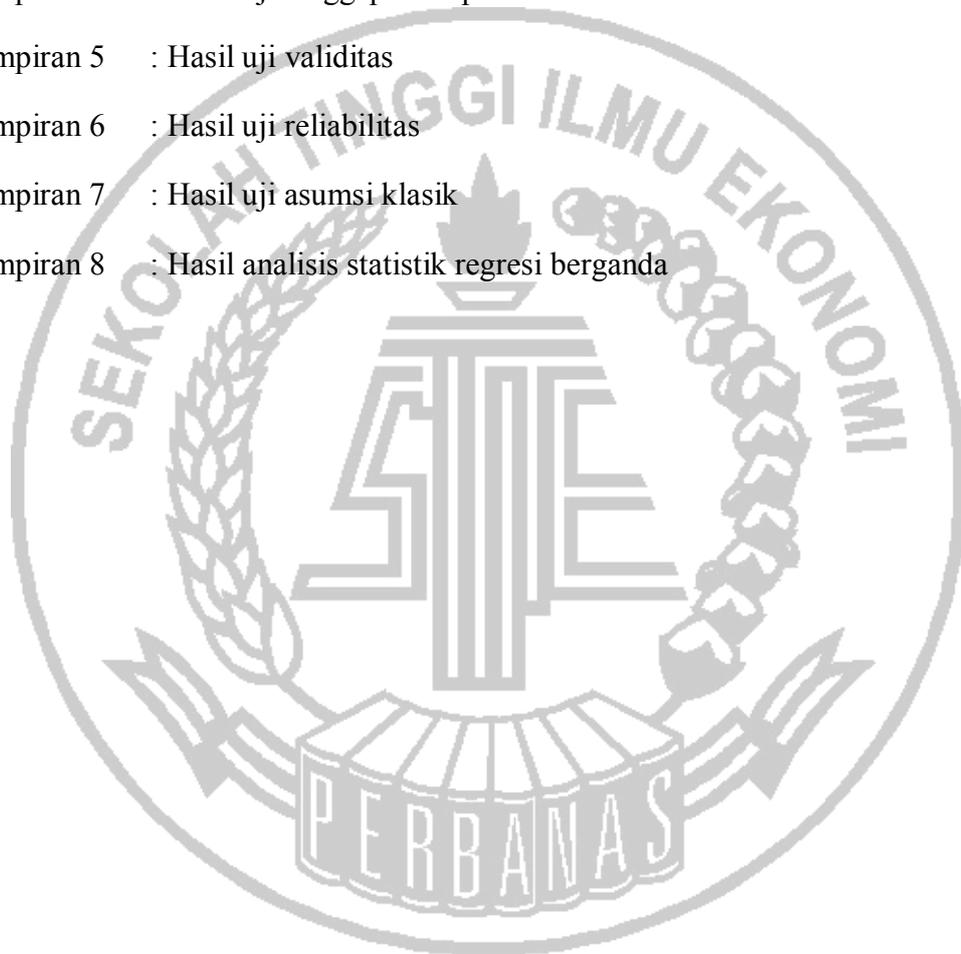


DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Terdahulu Hannah Wangari <i>et al</i> (2014)	10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Terdahulu Belynda M. Achieng <i>Et al</i> (2015)	12
Gambar 2.3 : Kerangka Penelitian	27
Gambar 4.1 : Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	53
Gambar 4.2 : Karakteristik responden berdasarkan usia	54
Gambar 4.3 : Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	55
Gambar 4.4 : Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	56
Gambar 4.5 : Karakteristik responden berdasarkan intensitas penggunaan <i>mobile banking</i> dalam 1 tahun terakhir	57
Gambar 4.6 : Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan <i>mobile banking</i>	58
Gambar 4.7 : Karakteristik responden berdasarkan fasilitas <i>mobile banking</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Kriteria responden dan tabulasi data
- Lampiran 3 : Hasil uji kriteria 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 analisis statistik regresi berganda



ABSTRACT

The Influence From Perceived Risk, Convenience, Cost And Trust, Relative Advantage To The User Of *Mobile Banking* For The Customers Of Mandiri Bank In Surabaya.

Rizka Laraswati

Students of Faculty Economic Banking Management

STIE Perbanas Surabaya

Email : Larasrizka24@gmail.com

This research aims to analyze and find out the influence of perceived risk, perceived convenience, perceived cost, and trust and relative advantage towards the use of *mobile banking*. This research is a quantitative research by using questionnaire which spread to the respondents who use Mandiri Bank *mobile banking* in Surabaya. The used data in this research is primary data by using *purposive sampling* method. Sample in this research is 100 respondents, who includes within the researcher's criteria which are customers aged minimum 19 years old and using mobile banking for trice a month at least. This research uses Double Linier Regression analysis by using SPSS 20.0 analysis tool. The research result shows that perceived risk influences significantly negative towards the use of *mobile banking* while perceived convenience and relative advantage do not influences significantly towards the use of *mobile banking* and also perceived cost and trust influences significantly positive towards the use of Mandiri Bank *mobile banking*. Suggestion for the next researcher is it will be better if can spread the questionnaire overall and widely and also more selective in choosing the respondents who can give serious answers.

Keyword : Perceived risk, Perceived convenience, Perceived cost, Trust, Relative advantage, the user of Mobile Banking.

ABSTRAK

Pengaruh Persepsi Resiko, Kenyamanan, Biaya Dan Kepercayaan Serta Keunggulan Relatif Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya

Rizka Laraswati

STIE Perbanas Surabaya

Email : Larasrizka24@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh dari persepsi resiko, persepsi kenyamanan, persepsi biaya dan kepercayaan serta keunggulan relatif terhadap penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang di sebarakan kepada responden pengguna *mobile banking* Bank Mandiri di Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden, yang termasuk dalam kriteria peneliti yaitu nasabah berusia minimal 19 tahun dan menggunakan mobile banking minimal tiga kali dalam sebulan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis Regresi Linier Berganda dengan alat analisis SPSS 20.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi resiko berpengaruh signifikan negatif terhadap penggunaan *mobile banking* sedangkan persepsi nyaman dan keunggulan relatif berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* serta persepsi biaya dan kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Mandiri. Saran untuk peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penyebaran kuesioner yang lebih menyeluruh dan luas serta lebih selektif dalam pemilihan responden yang serius pengisiannya.

Kata kunci : Persepsi resiko, persepsi kenyamanan, persepsi biaya, kepercayaan, keunggulan relatif, penggunaan *mobile banking*.