

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, MANFAAT DAN
KREDIBILITAS TERHADAP ADOPSI *INTERNET BANKING*
CIMB NIAGA DI SURABAYA**

S K R I P S I

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



Oleh:

RIZKY NINGGAR S.A

2012210987

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, MANFAAT DAN
KREDIBILITAS TERHADAP ADOPTSI *INTERNET BANKING*
CIMB NIAGA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

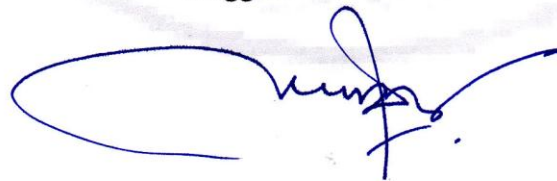
RIZKY NINGGAR S.A

2012210987

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal :



((MOCHAMAD NURHADI, S.Kom., M.M.))

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, MANFAAT DAN
KREDIBILITAS TERHADAP ADOPSI *INTERNET BANKING*
CIMB NIAGA DI SURABAYA**

Disusun oleh :


RIZKY NINGGAR S.A

NIM : 2012210987

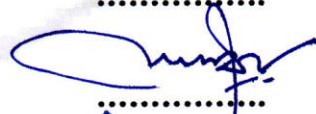
Dipertahankan didepan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 2 september 2016

Tim penguji

Ketua : Dra. Psi. Tjahjani P., M.M.



Sekretaris : Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM



Anggota : Emma Julianti, S.E, MM.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizky Ninggar S.A
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 24 Oktober 1994
N.I.M : 2012210987
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat Dan
Kredibilitas Terhadap Adopsi *Internet Banking* CIMB
NIAGA Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal :

Tanggal :



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



(Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM)

MOTTO

“I CAN DO IT, YOU CAN DO IT”

Dengan rasa syukur yang mendalam skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT yang selalu memberikan hamba-nya kelancaran dan kemudahan dalam segala urusan khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini
- ❖ Orang tua yang tersayang dan tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung untuk menjadi anak yang shalih dan sukses
- ❖ Para dosen dan Dosen Pembimbing yang selalu memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dikehidupan ini, terutama untuk bapak Nurhadi yang selalu dengan sabar, ikhlas dan tulus disaat memberikan bimbingan dan ujian skripsi
- ❖ Teman-teman seperjuangan yang dari teman SG (dyah ayu kunthi, dona rahmawati dan khunti tejokusumodewi), mbak Ajeng Anandhita dan mbak Erina Junita terima kasih untuk kalian yang selalu mendukung dan menemani saya disaat perang dimulai
- ❖ Teman-teman lama Lidya syafitri dan Inayatus shofa yang selalu sabar menanti waktu saya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul “PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, MANFAAT DAN KREDIBILITAS TERHADAP ADOPSI *INTERNET BANKING* CIMB NIAGA DI SURABAYA”

Tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Sarjana Jurusan Manajemen Konsentrasi Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Pada kesempatan kali ini, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, yaitu :

1. Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingannya hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Ibu Dr. Muazaroh S.E., M.T. Selaku ketua jurusan manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Lutfi S.E., M.Fin selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, MSi. selaku dosen wali saya 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.

Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu berkenan melimpahkan rahmad-Nya kepada semua pihak atas bantuan yang telah diberikan, dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, September 2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK RINGKASAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	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	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	12
2.3. Kerangka Penelitian	18
2.4. Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1. Rancangan Penelitian	20
3.2. Batasan Penelitian	21
3.3. Identifikasi Variabel	21
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	21
3.5. Instrumen Penelitian	29
3.6. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data	33
3.8. Teknik Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	42
4.1. Gambaran Subyek Penelitian	42
4.2. Analisis Data	48
4.3. Pembahasan	69
BAB V TINJAUAN PUSTAKA	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Keterbatasan Penelitian	76
5.3 Saran	76

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 2.1 : Peta Konsep Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Kuesioner	29
Tabel 3.2 : Nilai Durbin Watson	38
Tabel 4.1 : Tingkat Pengembalian Kuesioner	42
Tabel 4.2 : Interval Kelas Variabel	49
Tabel 4.3 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan	49
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manfaat	51
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kredibilitas	52
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Adopsi	53
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	55
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar	56
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	57
Tabel 4.10 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	58
Tabel 4.11 : Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.12 : Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.13 : Hasil Uji Autokorelasi	61
Tabel 4.14 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.15 : Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.16 : Hasil Perhitungan Korelasi Dan Determinasi	65
Tabel 4.17 : Hasil Perhitungan Uji F	66
Tabel 4.18 : Hasil Perhitungan Uji T	68

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1 : Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas Internet	45
Gambar 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Selain CIMB NIAGA	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Hasil Deskriptif Berdasarkan Identitas Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji SPSS
- Lampiran 5 : Jadwal Penulisan Skripsi



***EFFECT OF PERCEPTION OF FACILITIES , BENEFITS AND
CREDIBILITY TO THE ADOPTION OF INTERNET BANKING CIMB NIAGA
IN SURABAYA***

Rizky Ninggar S.A
STIE Perbanas Surabaya
Email : ninggarr@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to obtain empirical evidence that knowledge of ease, benefits and credibility significantly influence the adoption of internet banking CIMB Niaga in Surabaya. This study uses primary data. Data were collected using a questionnaire. Population and samples used in this study were 102 customers of CIMB Niaga in Surabaya. Method of selecting samples of this research is to use judgment sampling method. Data analysis using SPSS and regression analysis and statistical analysis. The results of this analysis indicate that the perception of ease, benefits and positive significant effect on the credibility of internet banking CIMB Niaga in Surabaya.

Keywords : perceived ease , benefits , credibility , adoption of internet banking .

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, MANFAAT DAN KREDIBILITAS TERHADAP ADOPTSI *INTERNET BANKING* CIMB NIAGA DI SURABAYA

Rizky Ninggar S.A
STIE Perbanas Surabaya
Email : ninggarr@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris bahwa pengetahuan kemudahan, manfaat dan kredibilitas berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* CIMB NIAGA di Surabaya. Penelitian ini menggunakan data primer. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 102 nasabah CIMB NIAGA di Surabaya. Metode pemilihan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *judgment sampling*. Data analisis menggunakan SPSS dan metode analisis regresi dan analisis statistik. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, manfaat dan kredibilitas berpengaruh signifikan positif terhadap *internet banking* CIMB NIAGA di Surabaya.

Kata Kunci : persepsi kemudahan, manfaat, kredibilitas, adopsi internet banking.