

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN KESENANGAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN E-CASH DENGAN  
MEDIASI NIAT MENGGUNAKAN PADA NASABAH  
BANK MANDIRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**FIRMA IFTA KARTIKA YUNI**  
**2013210545**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN KESENANGAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN E-CASH DENGAN  
MEDIASI NIAT MENGGUNAKAN PADA NASABAH  
BANK MANDIRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**FIRMA IFTA KARTIKA YUNI**  
**2013210545**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN KESENANGAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN E-CASH DENGAN  
MEDIASI NIAT MENGGUNAKAN PADA NASABAH  
BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

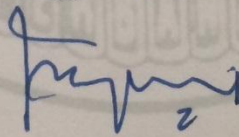
**FIRMA IFTA KARTIKA YUNI**

**2013210545**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing.

Tanggal : ..19.. Januari ..2017



**(Emma Yulianti, S.E., M.M.)**

# SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN KESENANGAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN E-CASH DENGAN  
MEDIASI NIAT MENGGUNAKAN PADA NASABAH  
BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Disusun oleh

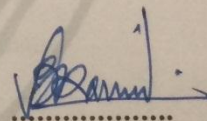
**FIRMA IFTA KARTIKA YUNI**

**2013210545**

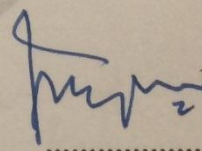
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 04 Februari 2017

Tim Penguji

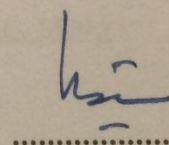
**Ketua : Dr. Basuki Rachmat, S.E.,MM.**



**Sekretaris : Emma Yulianti, S.E.,MM.**



**Anggota : Laila Saleh, S.Psi., M.MT., psikolog**



**PENGESAHAN SKRIPSI**

N a m a : Firma Ifta Kartika Yuni  
Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 4 Juni 1995  
N.I.M : 2013210545  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
J u d u l : Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Dan  
Kesenangan Terhadap Keputusan Menggunakan e-  
Cash Dengan Mediasi Niat Menggunakan Pada  
Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 27 Maret 2019

Tanggal : 20 Maret 2019

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

**(Emma Yulianti, S.E., M.M.)**



## MOTTO

*“Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib manusia tidak akan berubah dengan sendirinya, tanpa berusaha”*

## PERSEMBAHAN

### TERIMA KASIH KEPADA :

- Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat serta hidayahnya skripsi ini dapat terselesaikan. Alhamdulillah Ya Rabb.
- Kedua orang tuaku Ibu Lilik Daliyanti dan Bapak Suprpto terima kasih atas dukungan yang berlimpah, doa, dan kasih sayang selama ini yang begitu besar yang tidak akan bisa terbalaskan.
- Kakak-kakak ku (Ike Rahmawati S, S.E. dan Abdillah Azizi N), terima kasih atas dukungan serta doanya.
- Ibu Emma Yulianti selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar kepada saya. Serta Bapak Basuki Rachmat, dan Ibu Laila Saleh selaku dosen penguji, terima kasih telah memberikan banyak masukan untuk perbaikan skripsi saya.
- Ibu Muazaroh selaku dosen wali, terima kasih telah memberikan pengarahan dan nasehat selama proses perkuliahan.

- Teman seperjuanganku di STIE Perbanas Surabaya, Mbik Ica, Winar, Eka, Isti Hanum, Sherla, Dwy Fatma, Laily Farhana, Yuni, makasih teman-teman sudah banyak membantu saya. Sukses semua ya, Amin.
- Teman satu bimbingan skripsi, Firda, Chandra, Indah, Ibatin, terima kasih atas dukungannya dan pantang semangatnya. Semoga sukses selalu, Amin.
- My Ahmad Abu Rizal Aly terima kasih atas dukungan dan doanya     ♥ ♥
- Sahabat-sahabat baik ku, Afida, Dira, Tussy, Hadyan, Mira, Sela, Ela, Anggota “Keluarga Cemara”, Dina, Seli Paps, Rohman, Mbik Tya, Anggota “ARA” Mas Afrik, Angga, Mas Rheza terima kasih dukungannya gengs.
- Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta karyawan STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama proses perkuliahan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan ke hadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, dan Kesenangan terhadap Keputusan Menggunakan E-Cash dengan Mediasi Niat Menggunakan pada Nasabah Bank Mandiri di Surabaya”**.

Penelitian ini diajukan guna untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen, dengan Konsentrasi Perbankan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, nasihat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya dosen pembimbing. Akhirnya, segala hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik.

Tidak lupa pada penulisan skripsi ini, Peneliti juga menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu Peneliti selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan program skripsi ini :

1. Bapak Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya sekaligus selaku Dosen Wali yang telah memberikan banyak dukungan, saran, doa, dan bimbingan yang sangat berarti dalam penyelesaian perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Emma Yulianti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang



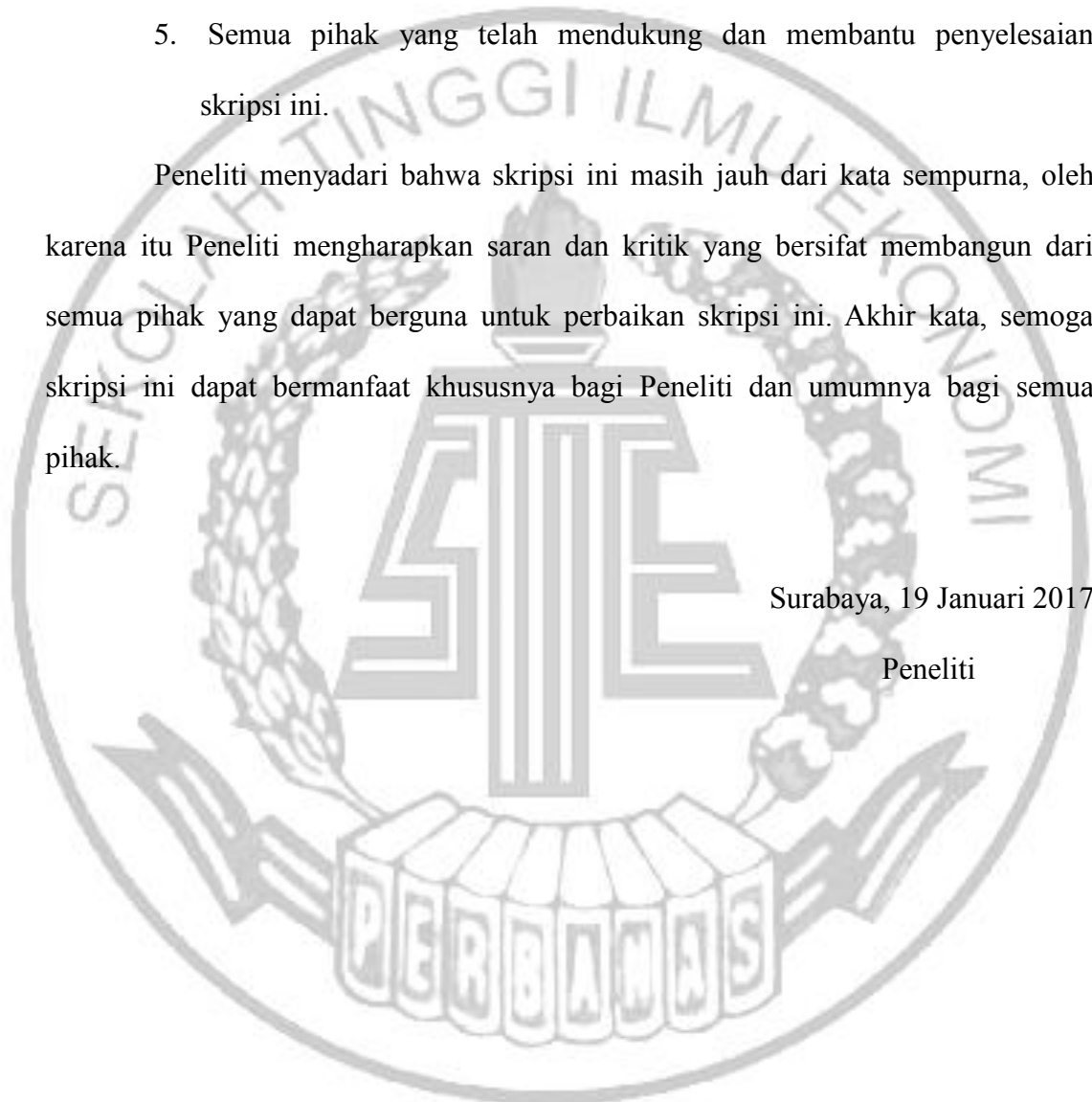
senantiasa sabar memberikan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Seluruh Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan bantuan.
5. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak yang dapat berguna untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi Peneliti dan umumnya bagi semua pihak.

Surabaya, 19 Januari 2017

Peneliti



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO &amp; PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori.....	18
2.3 Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Tergantung....	29
2.4 Kerangka Pemikiran.....	36
2.5 Hipotesis Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>38</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	38
3.2 Batasan Penelitian.....	38
3.3 Identifikasi Variabel.....	39
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.5 Instrumen Penelitian.....	43
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	45
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	47
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	49
3.9 Teknik Analisis Data.....	50
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	54
4.2 Analisis Deskriptif.....	56
4.3 Analisis Statistik.....	61

	4.4 Pembahasan.....	72
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	81
	5.1 Kesimpulan.....	81
	5.2 Keterbatasan Penelitian.....	82
	5.3 Saran.....	83

**DAFTAR RUJUKAN**  
**LAMPIRAN**

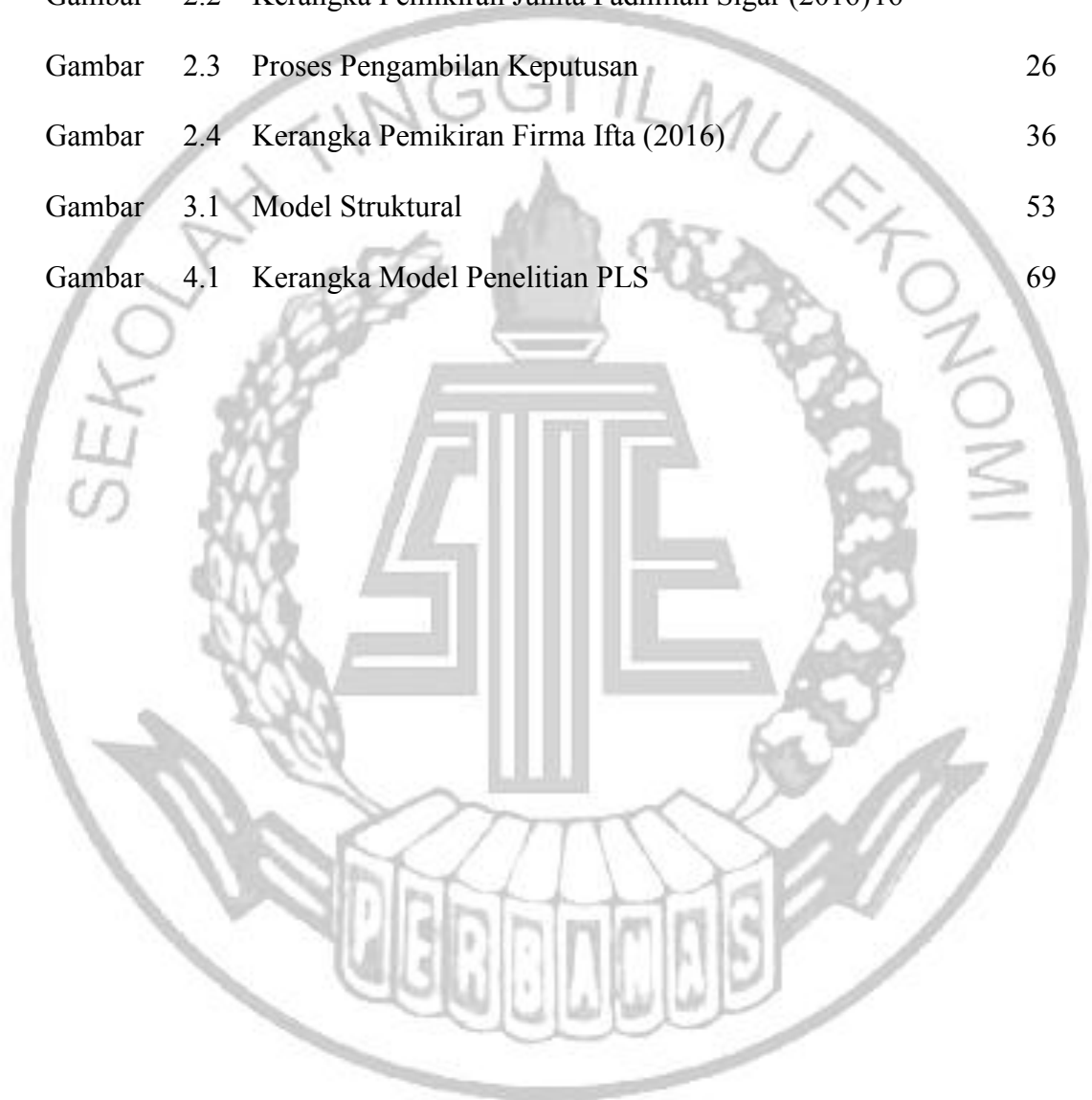


## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel	1.1 Peringkat Kartu Prepaid Kategori <i>Banking and Finance</i> 2016	3
Tabel	2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	17
Tabel	3.1 Nilai Jawaban Responden	43
Tabel	3.2 Rumus <i>Interval Class</i>	43
Tabel	3.3 Kisi-Kisi Kuesioner	44
Tabel	4.1 Karakteristik Responden	55
Tabel	4.2 Rumus <i>Interval Class</i>	57
Tabel	4.3 Hasil Pernyataan Responden terhadap Variabel Persepsi Manfaat	57
Tabel	4.4 Hasil Pernyataan Responden terhadap Variabel Persepsi Kemudahan	58
Tabel	4.5 Hasil Pernyataan Responden terhadap Variabel Persepsi Kesenangan	59
Tabel	4.6 Hasil Pernyataan Responden terhadap Variabel Niat Menggunakan	60
Tabel	4.7 Hasil Pernyataan Responden terhadap Variabel Keputusan Menggunakan	61
Tabel	4.8 <i>Cross Loading</i> Sampel Kecil	62
Tabel	4.9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	63
Tabel	4.10 <i>Composite Reliability</i>	63
Tabel	4.11 <i>Results For Outer Loading</i>	65
Tabel	4.12 <i>Discriminant Validity</i>	66
Tabel	4.13 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	67
Tabel	4.14 <i>Composite Reliability</i>	68
Tabel	4.15 Nilai <i>R-Square</i> Persamaan Varibel	70
Tabel	4.16 Uji Hipotesis	71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Yichuan Wang dan Chiahui Yu (2015)	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Junita Fadhillah Sigar (2016)	16
Gambar 2.3 Proses Pengambilan Keputusan	26
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Firma Ifta (2016)	36
Gambar 3.1 Model Struktural	53
Gambar 4.1 Kerangka Model Penelitian PLS	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 : Uji Hasil Kriteria Responden

Lampiran 4 : Uji Hasil Tanggapan Responden

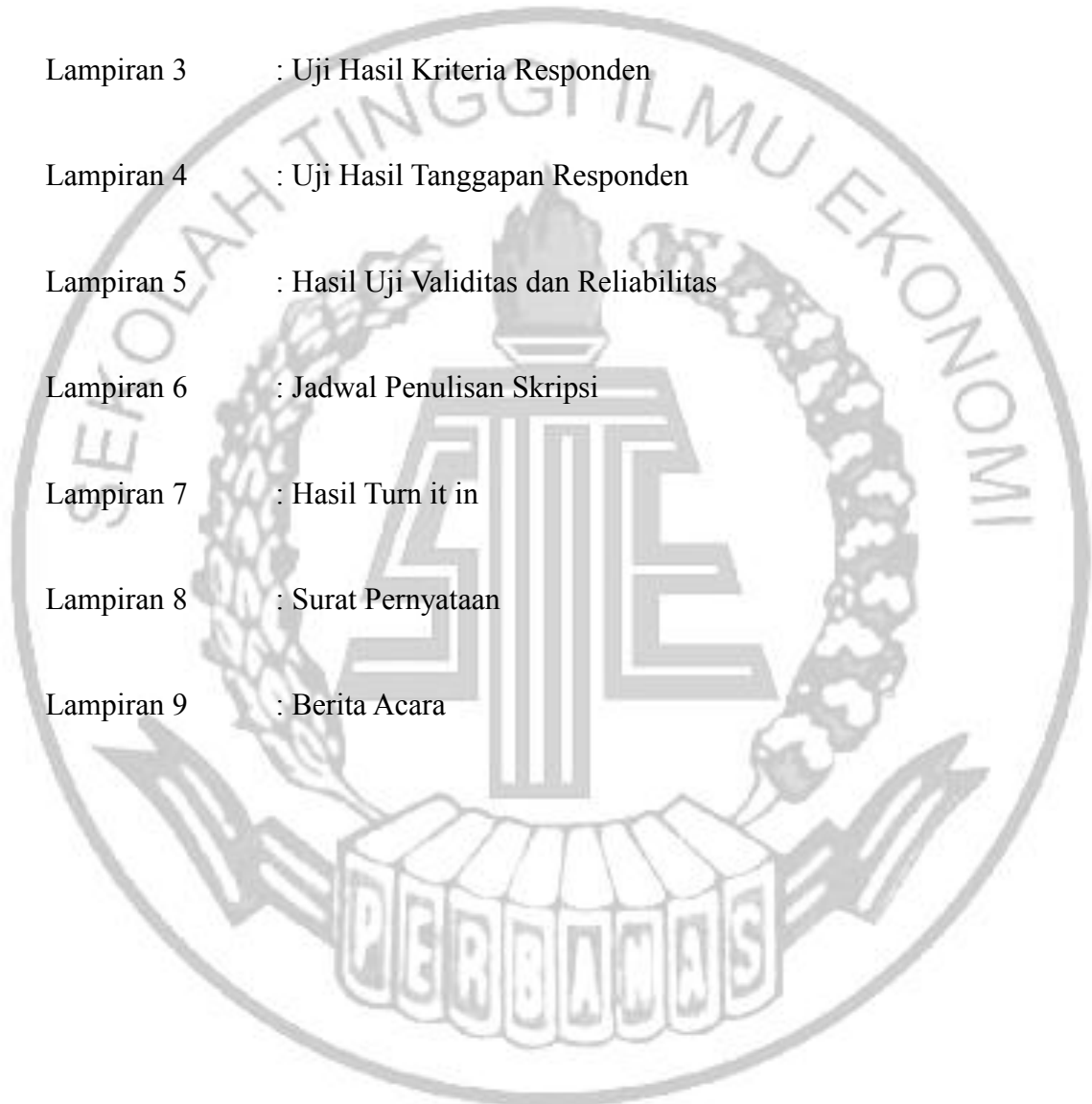
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 : Jadwal Penulisan Skripsi

Lampiran 7 : Hasil Turn it in

Lampiran 8 : Surat Pernyataan

Lampiran 9 : Berita Acara





***THE INFLUENCE OF BENEFIT, EASY OF USE, AND ENJOYMENT  
PERCEPTION ON DECISION OF USING E-CASH WITH INTENTION  
TO USE AS THE MEDIATING VARIABLE OF  
BANK MANDIRI IN SURABAYA***

**Firma Ifta Kartika Yuni**

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : [firmaifta4@gmail.com](mailto:firmaifta4@gmail.com)

Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118, Indonesia

***ABSTRACT***

*The advent of smartphone and mobile application give a unique chance for the Bank to answering customer's need more complex nowadays. Customers want to make transaction more easily wherever they are. Factors that can affecting decision of using mobile application include benefit, easy of use, and enjoyment perception with intention*

*n to use as the mediating variable. The aim of this study is to determine the influence of benefit, easy of use, and enjoyment perception on decision of using e-Cash with intention to use as the mediating variable. This study include in primer data because using questionnaires to collect the data distributed to 80 respondents with using non probability sampling and purposive sampling and the criteria are e-Cash user; respondent in Surabaya, minimal 19<sup>th</sup> years old and already transact at least three times in the last three months. This study using SEM PLS 2.0 as analysis method to determine the influence of benefit perception, easy of use, and enjoyment perception on decision of using e-Cash with intention to use as the mediating variable. The result of this study showed that benefit perception, enjoyment perception have positif significant effect on intention of use. Easy of use have negative significant effect on intention of use and intention of use have positive significant effect on decision of use.*

***Key words:*** *benefit perception, easy of use, enjoyment perception, intention of use, decision of use*

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN KESENYANGAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN E-CASH DENGAN  
MEDIASI NIAT MENGGUNAKAN PADA NASABAH  
BANK MANDIRI DI SURABAYA**

**Firma Ifta Kartika Yuni**

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : [firmaiuto4@gmail.com](mailto:firmaiuto4@gmail.com)

Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118, Indonesia

**ABSTRAK**

Munculnya *smartphone* dan aplikasi *mobile* memberikan kesempatan yang unik kepada Bank untuk menjawab kebutuhan pelanggan yang semakin berkembang saat ini. Konsumen ingin terus memiliki peningkatan dan kemudahan saat melakukan transaksi dimanapun. Faktor yang dapat mempengaruhi keputusan menggunakan aplikasi *mobile* dapat diukur melalui persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi kesenangan melalui mediasi niat menggunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi kesenangan terhadap keputusan menggunakan *e-Cash* dengan mediasi niat menggunakan. Penelitian ini termasuk dalam data primer karena pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang disebar sebanyak 80 responden. Metode *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling* dan *purposive sampling* dengan kriteria pengguna *e-Cash*, berdomisili di Surabaya, usia minimal 19 tahun dan sudah bertransaksi minimal 3 kali dalam tiga bulan terakhir. Metode analisis yang digunakan adalah SEM PLS 2.0, untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi kesenangan terhadap keputusan menggunakan *e-Cash* dengan mediasi niat menggunakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kesenangan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan, persepsi kemudahan memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap niat menggunakan dan niat menggunakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan.

**Kata Kunci** : persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi kesenangan, niat menggunakan, keputusan menggunakan