

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN KESESUAIAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *MOBILE*
BANKING BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

SAKINA MAULIDIYAH

2013210772

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2017

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN KESESUAIAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *MOBILE*
BANKING BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

SAKINA MAULIDIYAH

2013210772

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2017

**PENGARUH PERSEPSI MAFAAT, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN KESESUAIAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *MOBILE*
BANKING BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

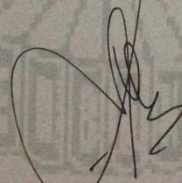
Diajukan oleh :

SAKINA MAULIDIYAH

NIM : 2013210772

Skripsi ini telah dibimbing,
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: *17 Maret 2017*



(Drs.Ec.Djoko Budhi Setyawan,M.Si.)

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN PENGUNAAN, DAN KESESUAIAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *MOBILE* *BANKING* BANK MANDIRI DI SURABAYA

Disusun oleh

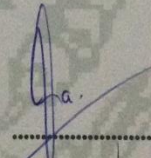
SAKINA MAULIDIYAH

NIM : 2013210772

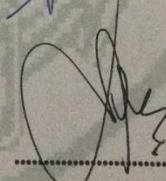
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 08 Februari 2017

Tim Penguji

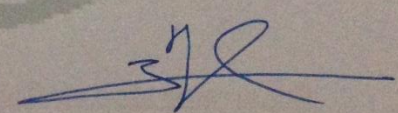
Ketua : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.


.....

Sekretaris : Drs.Ec.Djoko Budhi Setyawan, M.Si.


.....

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


.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sakina Maulidiyah
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 03 September 1994
N.I.M : 2013210772
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
J u d u l : Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan
Penggunaan, dan Kesesuaian Terhadap
Keputusan Menggunakan *Mobile Banking*
Bank Mandiri di Surabaya.

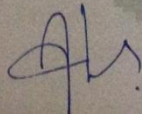
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

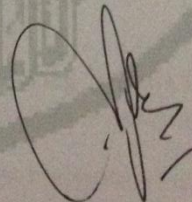
Dosen Pembimbing,

Tanggal: 30 Maret 2017

Tanggal: 17 Maret 2017



Dr. Muazaroh, SE., M.T



Drs. Ec. Djoko Budhi Setyawan, M.Si.

Motto :

**“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan),
tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan
hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”**

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

Percayalah,

Tidak ada hasil yang mengkhianati usaha

**Learn from yesterday,
Live for today,
And hope for tomorrow
(Albert Einstein)**

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat-Nya lah saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dan dapat memberikan hasil yang memuaskan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada semua orang-orang yang saya sayangi terutama bagi kedua orang tua saya, dosen, dan sahabat-sahabat saya.

Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi kedua orang tua saya, Ayahanda H.M.Samuni dan Ibu Hj. Lilik Faridah yang gak henti-hentinya memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Kerja keras beliau-beliaulah yang membuat saya termotivasi untuk sesegera mungkin menyelesaikan

pendidikan sarjana ini. Terimakasih juga kepada saudara kandung saya satu-satunya M. Isa Bayhaqi yang menjadi motivasi saya untuk terus belajar dan berusaha menjadi contoh kakak yang baik. Tak lupa terimakasih juga kepada keluarga besar atas doa dan semangatnya untuk saya.

Halo, buat *my special pearson* terima kasih sudah datang Syahrul Bahtiar A. Tak terbayang kedatanganmu dan surprisenya terimakasih banyak atas doa, semangatnya, motivasinya, pengertiannya dan semuanya sampai terselesainya skripsi ini ... ☺ ♥♥

Heey sahabatku yang paling kecil sendiri Siska Rahmadhani (cilik) dan *my partner* M. Risky Fauzi (kipli) dari semester satu sampai akhir kuliah ini selalu apa-apa barengan hihi. Terimakasih atas semangatnya, kekocakannya, jadi temen merpus, temen *sharing*, motivasinya, suka duka skripsi ini sudah kita lewati bersama akhirnya kita bisa lulus bareng 3,5 tahun sesuai dengan yang kita harapkan. Alhamdulillah kita wisuda bareng ☺ ♥

Buat sahabatku yang paling rempong dan ngerecoki disaat ngerjain skripsi Bella Jihan tak terasa sudah kita lewati suka duka kuliah ini dikelas selama 3,5 tahun terimakasih semuanya atas semangat, motivasinya, guyonannya, meskipun kita gak bisa lulus bareng tetep semangat yaa skripsi nya semoga lancar sampai akhir sidang nanti ☺ ♥

Buat sahabat dan teman-teman setia terimakasih ya atas kedatangannya, surprisenya, semangatnya Hany Widhi, Alfina, Vella, Nafila, Santi, Amel, Indah, Paufi, Anggara, Majdi, Kholis, Tyo kalian so sweet semngat yaaa semua lancar ngerjain skripsinya sampai akhir sidang nanti.
Love banyak buat kalian semua ♥♥♥♥

Tak lupa sahabat ku yang paling setia ini dari SMA Habibah Chintya atas surprisenya meskipun gak bisa dateng waktu sidang tapi surprisenya tetep dateng dirumah, terimakasih atas doanya, semangatnya, guyonannya, dan sudah jadi mamiku yang baik hati. Semangat yaa mami ngerjain skripsinya ♥♥

Untuk keluarga baruku Andriani, Putri, Yunita, April, Awang terimakasih kita semua seperjuangan kerja rodi ngerjain skripsi ini yang berusaha barengan ngejar waktu yang berharga buat bimbingan ke rumah bapak kita dengan super sibuknya bapak kita Alhamdulillah kita bisa lulus bareng dan punya bapak yang hebat seperti beliau Pak Djoko.

Tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada jajaran dosen Bapak Djoko Budhi yang sudah membantu membimbing sampai selesainya skripsi ini, terimakasih

juga untuk Bapak Nadjib selaku dosen wali saya yang sudah memberikan semangat, doanya untuk anaknya sampai akhir skripsi ini. Serta Bapak Sony, Bapak Nurhadi, Bapak Rony, dan Ibu Aniek yang sudah membantu untuk memperbaiki skripsi ini hingga menjadi skripsi yang layak.

Entah masih beberapa orang lagi yang harus saya sebutkan dan berikan ucapan terimakasih. Namun dari lubuk hati yang paling dalam saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk doa dari semua orang yang mengenal saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan dinyatakan lulus menjadi Sarjana. Akhir kata,

Wassalamualaikum.wr.wb. ☺

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KESESUAIAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BANK MANDIRI DI SURABAYA”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak sekali hambatan dan rintangan, namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulisan ini dapat terselesaikan, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi,S.E.,M.Fin. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M.T. Selaku Ketua Jurusan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Drs.Ec.Djoko Budhi Setyawan, M.Si. 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 Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM. 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 mengerjakan 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, 16 Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Proposal	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	15
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Instrumen Penelitian	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	35
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	36
3.9 Teknik Analisis Data	37
3.10 Analisis Regresi Linier Bergambar	40
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	44
4.2 Analisis Data.....	49
4.3 Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	71

5.2	Keterbatasan Penelitian	72
5.3	Saran	73
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Data Prosentase Pengguna SMS/ <i>Mobile Banking</i> Terhadap Total Nasabah Tahun 2015	3
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	14
Tabel 3.1 : Skala Likert	33
Tabel 3.2 : Panjang Kelas Interval	33
Tabel 3.3 : Kisi-Kisi Kuesioner	35
Tabel 4.1 : Panjang Kelas Interval	49
Tabel 4.2 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manfaat	50
Tabel 4.3 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan	52
Tabel 4.4 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesesuaian	53
Tabel 4.5 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Menggunakan	55
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Instrumen Sampel Kecil	56
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Instrumen Sampel Besar	57
Tabel 4.8 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	58
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	58
Tabel 4.10 : Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.11 : Hasil Uji Autokorelasi	61
Tabel 4.12 : Klasifikasi Nilai D Uji Durbin Watson	61

Tabel 4.13	: Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov	62
Tabel 4.14	: Uji F Variabel Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kesesuaian terhadap Keputusan Menggunakan	63
Tabel 4.15	: Uji t Variabel Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kesesuaian terhadap Keputusan Menggunakan	64
Tabel 4.16	: Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Mobile Banking</i> 3 Bulan Terakhir	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Tabulasi
- Lampiran 3 : Output Analisis Deskriptif (Karakteristik Responden)
- Lampiran 4 : Uji Validitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 6 : Uji Validitas Sampel Besar
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Skala Interval
- Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik

***The Influence of Perceived Usefulness, Ease of Use, and Compatibility
on The Decision of Using Mobile Banking
Bank Mandiri in Surabaya***

SAKINA MAULIDIYAH

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: 2013210772@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Mobile Banking Mandiri is one of the service provided by the bank to the customers as a way to facilitate customers to make transaction using a Mobile Phone. The purpose of this study is to determinate the positive effect of independent variables (Perceived Usefulness, Perceived ease of use, and perceived compatibility) on the decision of using Mobile Banking Bank Mandiri in Surabaya as the dependent variable either simultaneously or partially.

The statistical method used in this study is multiple regression analysis using SPSS 16.0. This study uses primary data. The data collecting method using questionnaire. This study took the 110 respondents as sample using purposive sampling technique.

The results of this study show variable Perceived Usefulness, Perceived Ease of use, and Perceived Compatibility simultaneously has a significant effect on the decision to use Mobile Banking Bank Mandiri in Surabaya. On the other hand, variable Perceived Compatibility does not significantly effect on customer decision. Among the three independent variables, which has the most dominant influence on the decision to use Mobile Banking Bank Mandiri is variable Perceived Usefulness. It showed by the coefficients of partial determination usefulness by 37,30% the highest than others independent variable.

Key words: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Compatibility, and Using Decision*

**Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan PKesesuaian
Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking*
Bank mandiri di Surabaya**

SAKINA MAULIDIYAH

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: 2013210772@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Mobile banking merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh bank untuk para nasabahnya sebagai cara untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan mobile atau ponsel telepon. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Kesesuaian) terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* bank Mandiri di Surabaya sebagai variabel terikat, baik secara simultan maupun secara parsial.

Model statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 16.0. Penelitian ini menggunakan data primer. Metode pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner. Penelitian ini mengambil sampel 110 responden sebagai sampel menggunakan teknik *purposivesampling*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Keseuaian secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan ada Keputusan Menggunakan *Mobile Banking*. Dari ketiga variabel bebas, variabel yang memiliki pengaruh dominan pada keputusan menggunakan *Mobile Banking* Bank Mandiri adalah variabel Persepsi Manfaat. Besarnya kontribusi pengaruh manfaat secara parsial terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi parsial sebesar 37,30% yaitu angka koefisien yang paling tinggi diantara variabel bebas lainnya.

Kata kunci : Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kesesuaian, dan Keputusan Menggunakan