

**ANALISIS PENGARUH KOMPATIBILITAS, KEPERCAYAAN DAN RISIKO
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE
BANKING* BANK JATIM DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

ARUMTIA AJRINA ADZHANI

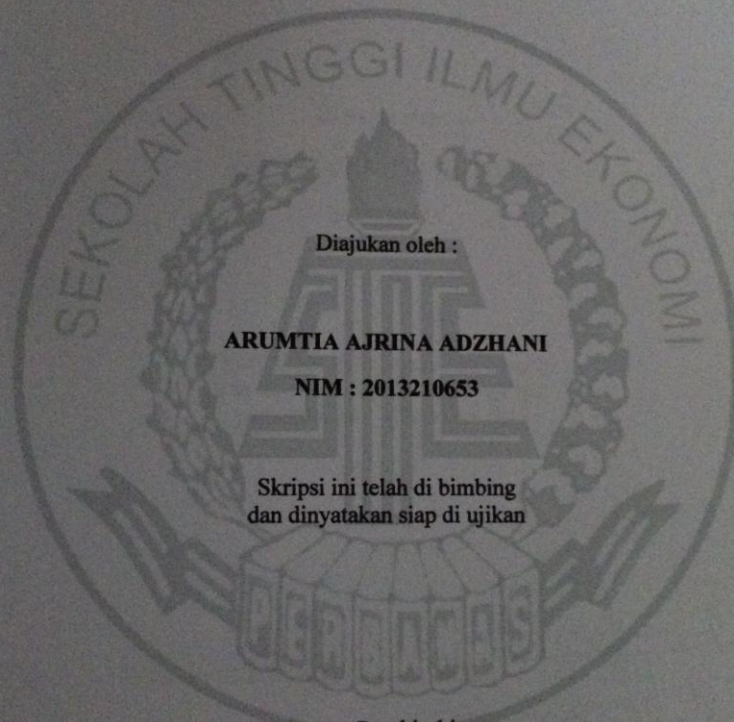
2013210653

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

**ANALISIS PENGARUH KOMPATIBILITAS, KEPERCAYAAN DAN
RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING BANK JATIM DI SURABAYA**



Diajukan oleh :

ARUMTIA AJRINA ADZHANI

NIM : 2013210653

Skripsi ini telah di bimbing
dan dinyatakan siap di ujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 23 Januari 2017

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mochamad Nurhadi".

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

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KOMPATIBILITAS, KEPERCAYAAN DAN
RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING BANK JATIM DI SURABAYA**

Di susun oleh :

ARUMTIA AJRINA ADZHANI

2013210653

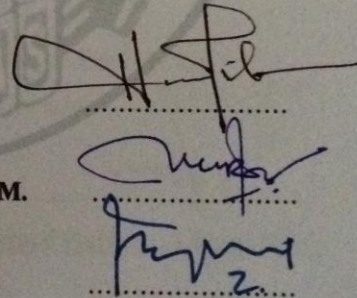
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal : 1 Februari 2017

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM.

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

Anggota : Emma Julianti, S.E., MM

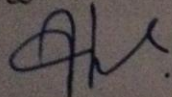


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arumtia Ajrina Adzhani
Tempat, Tanggal lahir : Surabaya, 5 September 1995
N.I.M : 2013210653
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Analisis Pengaruh Kompatibilitas,
Kepercayaan dan Risiko Terhadap
Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile
Banking Bank Jatim di Surabaya.

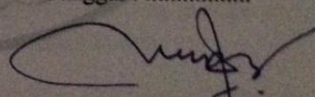
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,
Tanggal : 20 Maret 2017



Dr. MUAZAROH, S.E., M.T.

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 15 Maret 2017



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

MOTTO & PERSEMBAHAN

MOTTO

Do the best don't feel the best

Selalu libatkan Allah di setiap urusanmu

"Don't Forget Those People Who Helped You Get Where You Are Today"

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga saya dapat menyelesaikan program pendidikan S1 Manajemen ini dalam kurun waktu 3,5 tahun, tak lupa shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Saya persembahkan karya Skripsi ini kepada Ayah saya Ashadi Pandji, Ibu saya Titik Harumini dan adik saya Hanif Azhar Istighfarna yang telah memberikan do'a dan segala bentuk dukungan yang tiada hentinya, serta keluarga besar saya yang telah membantu saya ketika berada jauh dari Orang Tua.

Saya ucapkan terima kasih kepada Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, masukan, ilmu dan nasehat dari awal penulisan skripsi sampai selesai.

Dosen Wali Saya Dr. MUAZAROH, S.E., M.T. yang selalu membimbing saya dalam proses perkuliahan dari awal hingga akhir.

Terima kasih untuk Cekikikan Grup, rekan seperjuangan dan sebimbingan saya yaitu Isti Hanum Pratiwi dan Novita Dian Tristiya yang saling memberikan bantuan serta motivasi selama awal proses pengerjakan skripsi sampai selesai dan teman seperantauan saya Bhayu Angga Kurniawan yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam menjalani kuliah.

Terima kasih untuk Yuni Iqlimah, Claudia Schiffer, Rendiana Ariesta atas kebersamaan yang telah terjalin dan masih terjaga dari awal semester hingga kini sebagai sahabat seperjuangan dan sahabat perjalanan piknik dalam situasi dan kondisi apapun. Terima kasih untuk Nadya Afiani yang telah menjadi teman sekaligus kakak sekamar saya selama menjadi anak rantau.

Terima kasih untuk Aprilia Panca Kartika Sari, Akbar Fahreza Putra, Bayu Kirana, Cicik Dwi Yulianti teman SMA saya dan semua teman-teman mulai dari SD dan SMP yang masih menjalin kebersamaan dan hubungan baik dengan saya, serta saudara saya Fauziah Maulani Pratiwi dan Muhammad Ilham Arifandi yang telah memberikan bantuan dan dukungan hingga skripsi ini dapat selesai.

Terima kasih untuk rekan-rekan S1 Manajemen Perbankan angkatan 2013, semoga keakraban tidak berakhir di bangku kuliah.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat serta kehendak-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kompatibilitas, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Jatim di Surabaya**” untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi strata satu jurusan manajemen.

Penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak terkait sehingga dengan penuh rasa hormat peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Lutfi, SE, M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Dr.Muazaroh, S.E., M.T. selaku dosen wali
3. Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing
4. Dosen Perbankan di STIE Perbanas Surabaya
5. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu peneliti masih mengharapkan adanya kritik maupun saran dari semua pihak yang diharapkan bersifat membangun kedepannya. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak.

Surabaya, Januari 2017

Peneliti

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	x
DAFTAR GAMBAR	xi
LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitan Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Batasan Penelitian	31
3.3 Identifikasi Variabel	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel ...	35
3.6 Instrumen Penelitian	37
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	38
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	39
3.9 Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	49
	4.1 Gambaran Subyek Penelitian	49
	4.2 Analisis Data	54
	4.3 Pembahasan	71
BAB V	PENUTUP	76
	5.1 Kesimpulan	76
	5.2 Keterbatasan Penelitian	77
	5.3 Saran	77
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Tingkat <i>Awareness</i> Terhadap <i>Mobile Banking</i>	2
Tabel 1.2 : Tingkat Kepemilikan <i>Mobile Banking</i> Berdasarkan Kota	3
Tabel 1.3 : Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> Tahun 2015 di Surabaya	4
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Sebelumnya Dengan Penelitian Sekarang	15
Tabel 2.2 : Kemampuan Yang Diperlukan Dalam Pengambilan Keputusan	26
Tabel 3.1 : Bobot Nilai Jawaban Responden	35
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Pertanyaan Kuesioner	37
Tabel 3.3 : Nilai Durbin Watson	44
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per bulan	53
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	54
Tabel 4.7 : Bobot Nilai Jawaban Responden	55
Tabel 4.8 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kompatibilitas	55
Tabel 4.9 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan	56
Tabel 4.10 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Risiko	57
Tabel 4.11 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Menggunakan	58
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	60
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar	61
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	62
Tabel 4.15 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	63
Tabel 4.16 : Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.17 : Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.18 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.19 : Hasil Uji Autokolerasi	66
Tabel 4.20 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	67
Tabel 4.21 : Hasil Uji t	68
Tabel 4.22 : Hasil Uji F	70
Tabel 4.23 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Nyeko J.Sonny	12
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Ravichandran	14
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Peneliti	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Data Responden Sampel Kecil dan Sampel Besar
Lampiran 3	Karakteristik Responden
Lampiran 4	Analisis Deskriptif Jawaban Responden Sampel Besar
Lampiran 5	Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
Lampiran 6	Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
Lampiran 7	Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik
Lampiran 8	Hasil Output SPSS Multiple Regression Analysis (MRA)
Lampiran 9	Tabel Durbin Watson



**ANALYSIS THE EFFECT OF COMPATIBILITY, TRUST AND RISK
TOWARD CUSTOMER'S DECISION TO USE MOBILE
BANKING ON BANK OF JATIM IN SURABAYA**

Arumtia Ajrina Adzhani

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210653@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Technology has a familiar function to busier people and the complexity live so making them more likely to choose the more simple facilities to complete they need, especially banking sector. The purpose of this study is to determine the effect of independent variables (compatibility, trust and risk) on the customer's decision to use mobile banking of Bank Jatim in Surabaya as the dependent variable either simultaneously or partially. Data collecting method using questionnaire The statistical method used in this study is multiple regression analysis using SPSS 20.0. The total number of samples used in the study 30 small samples plus 74 large samples. Data analysis technique by multiple regression analysis. The results of this study show that variable compatibility has a most powerful significantly positive effect on the Customer's decision to use Mobile Banking of Bank Jatim in Surabaya. Variable trust has a significantly positive effect on the Customer's decision to use Mobile Banking of Bank Jatim in Surabaya. On the other hand, risk variable has a significant negatively effect on the Customer's decision to use Mobile Banking of Bank Jatim in Surabaya. And compatibility, trust and risk has a significantly effect on the Customer's decision to use Mobile Banking of Bank Jatim in Surabaya.

Keywords : *compatibility, trust, risk, and decision to use.*

**ANALISIS PENGARUH KOMPATIBILITAS, KEPERCAYAAN DAN
RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING BANK JATIM DI SURABAYA**

Arumtia Ajrina Adzhani

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210653@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Teknologi memiliki fungsi yang tidak asing lagi bagi kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dan kesibukan yang padat sehingga membuat mereka cenderung lebih memilih fasilitas yang lebih simple untuk memenuhi kebutuhan, salah satunya yaitu kebutuhan di dunia perbankan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kompatibilitas, kepercayaan dan risiko) terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking Bank Jatim di Surabaya sebagai variabel dependen baik secara simultan maupun parsial. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS 20.0. Sampel terdiri dari 30 sampel kecil dan 74 sampel besar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kompatibilitas menjadi faktor terkuat yang memiliki efek signifikan positif dibanding dua variabel besar lainnya, variabel kepercayaan memiliki efek signifikan positif pada keputusan nasabah untuk menggunakan Mobile Banking Bank Jatim di Surabaya. Di sisi lain, variabel risiko memiliki efek negatif signifikan pada keputusan nasabah menggunakan Mobile Banking Bank Jatim di Surabaya. Kompatibilitas, kepercayaan, dan risiko secara bersama-sama memiliki efek signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan Mobile Banking Bank Jatim di Surabaya.

Keywords : *kompatibilitas, kepercayaan, risiko dan keputusan menggunakan.*