

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
PENGALAMAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING PADA BANK BRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

PUTRI HARIATI

NIM : 2013210853

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
PENGALAMAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING PADA BANK BRI DI SURABAYA**

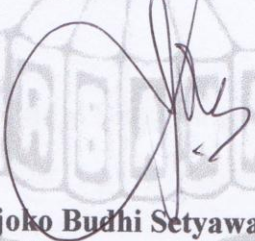
Diajukan Oleh :

PUTRI HARIATI

2013210853

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 02/01/17


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

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
PENGALAMAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING PADA BANK BRI DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

PUTRI HARIATI

2013210853

Dipertanyakan didepan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 6 Februari 2017

Tim Penguji

Ketua : Prof.Dr.Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M

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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Hariati
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 18 April 1995
NIM : 2013210853
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Pengalaman Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank BRI di Surabaya

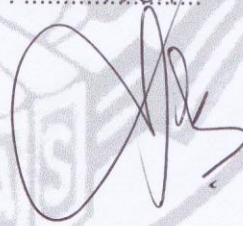
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen
Tanggal : 07/04/2017

Dosen Pembimbing
Tanggal : 07/04/2017



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



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

motto

Don't put off doing a job

because nobody knows whether we can meet tomorrow or not

*Kesuksesan tidak akan bertahan jika dilalui dengan jalan pintas
Kegagalan terjadi karena banyak berencana tapi sedikit berpikir*

"Jadilah orang yang rajin sebelum menyesali kemalasan yang membuat kita melewatkan kesempatan emas"



PERSEMBAHAN

Allah SWT

Terima kasih atas kesembuhan yang telah engkau berikan kepada hamba, rahmat hidayah dan karunia serta kebahagiaan yang sungguh luar biasa.

Orang Tua

Terima kasih kepada Ayah dan Ibu yang selalu ada disaat susah maupun senang. Kedua orang tua yang sangat luar biasa dalam membimbing, mendidik, mendukung dan mengarahkan ke jalan yang benar. Tanpa Ayah dan Ibu tidak akan bisa seperti sekarang ini. Keberhasilan ini kupersembahkan untuk Ayah dan Ibu, I LOVE YOU

Keluarga

Terima kasih buat kakek dan nenek yang selama ini sudah menjagaku dan merawatku hingga menjadi seperti sekarang ini. Semoga setelah ini saya bisa memberikan kebahagiaan kepada kalian semua. Terima kasih juga buat semua yang sudah merawatku dikala sakit dan berjuang hidup, saat sudah tidak ada lagi harapan hidup semua keluarga memberikan semangat dan sabar merawatku sampai bisa berjalan dan berbicara lagi.

Adik dan Calon Suami

Terima kasih untuk adikku tersayang Via Safitri dan Niknok yang selalu bikin rumah rame dan memberikan senyuman disetiap hari. Terima kasih juga untuk calon suamiku tersayang Sasmito Adi Cahyono yang selalu menemani disaat apapun. Rela mengorbankan waktu demi aku tanpa mengenal lelah. Kehadiranmu memberikanku semangat bagiku dalam setiap menghadapi masalah. I LOVE YOU SAC

Bapak Djoko Budhi Setyawan (Dosen Pembimbing)

Terima kasih kepada bapak djoko atas kesabaran dalam membimbing saya selama mengerjakan skripsi dan tidak bosan memberikan saran dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini sehingga memperoleh nilai yang memuaskan.

Dosen-Dosen S1IE Perbanas Surabaya

Terima Kasih Kepada Seluruh Dosen-Dosen S1IE Perbanas yang telah memberikan ilmu dan pengalaman hamba selama ini

Teman-Teman

- ❖ Terima Kasih buat teman-temanku S1IE Perbanas tersayang Rifdah, Diarini, Meme, Firoh, Yunita yang sudah menemani dan membantu skripsi ini. Terima kasih juga Entin, Lulu, Olip, Zurroh yang dari awal udah berjuang bersama, semoga cepat menyusul ya lulusnya.
- ❖ Terima Kasih buat teman-teman SMA Susanti, Iin, Icha, Zhaha, Nova, Diah, dan Umiati yang sudah membantu dalam pengerjaan skripsi ini. Meskipun sudah tidak satu universitas tapi tetap ada disaat susah dan senang.
- ❖ Terima Kasih buat mbk Ayunda, Mas Ubet dan mbk Hening yang memberikan banyak pengalaman selama ini. Semoga lain waktu masih bisa berkumpul lagi seperti satu tahun lalu. Liburan bareng kalian momen yang gak bakal bisa dilupakan.
- ❖ Terima Kasih buat almahummah kakakku tersayang, selama kakak hidup selalu memberikan apa yang kakak punya dan merelakannya untukku. Selalu ada disaat aku membutuhkan bantuan dan terima kasih atas kasih sayangnya selama ini. Do'a ku akan selalu menyertaimu kak, semoga kakak diberikan tempat terindah di sisi Allah SWT.
- ❖ Buat teman-teman yang lain tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih banyak buat kalian semua.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, karena atas RahmatNya penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, dan Pengalaman Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank BRI di Surabaya”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Dalam menyusun Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, dengan ketulusan hati dan rasa hormat, penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada :

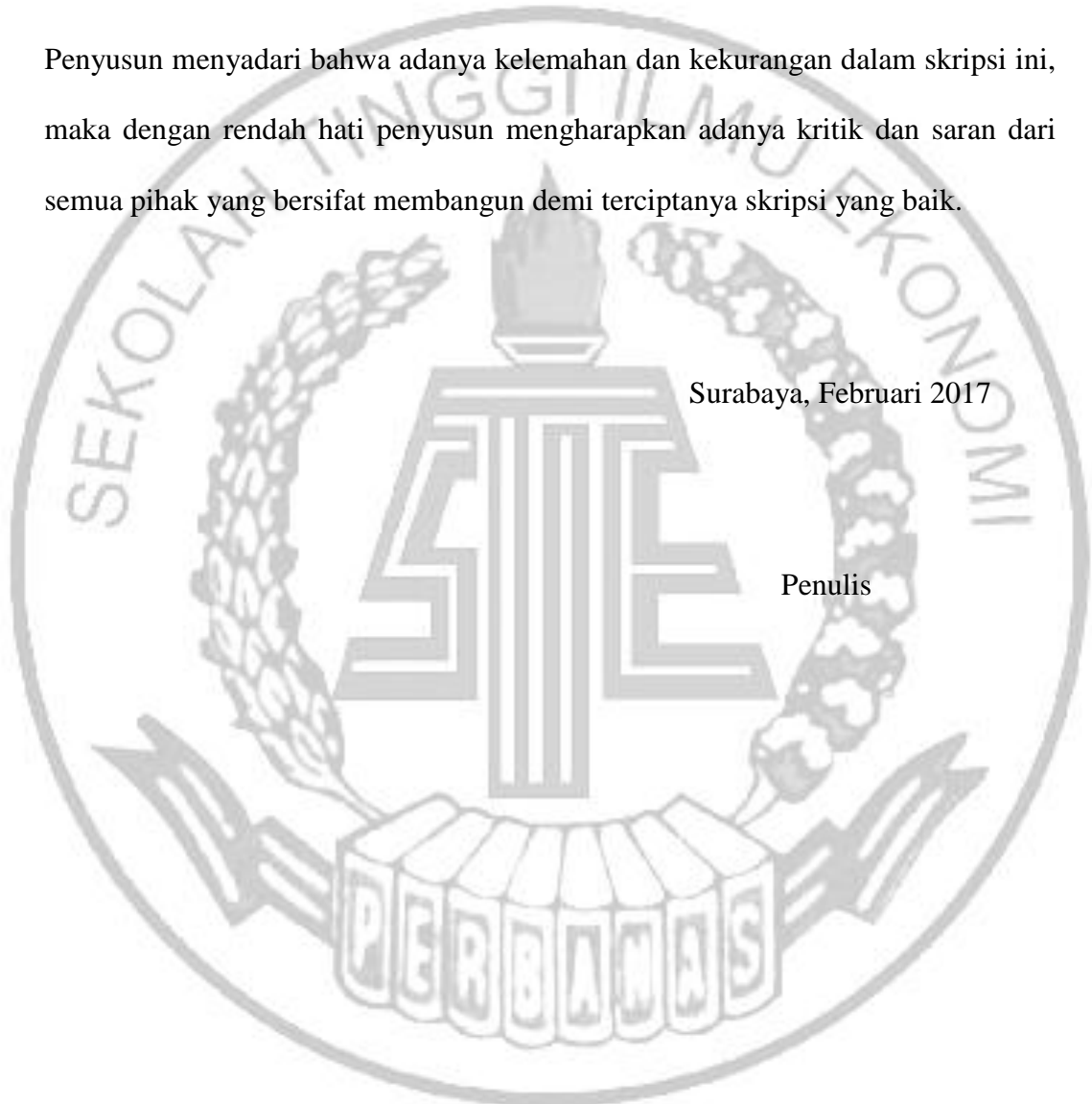
1. Bapak Dr. Lutfi, M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Bapak Dr. Drs. M. Nadjib Usman MM. selaku dosen wali yang telah membimbing peneliti selama menempuh pendidikan di STIE Perbanas Surabaya
4. Bapak Drs.Ec.Djoko Budhi Setyawan,M.Si. selaku dosen pembimbing dalam pembuatan skripsi yang telah banyak memberikan arahan selama proses pengerjaan skripsi.

5. Bapak Ibu Dosen STIE PERBANAS Surabaya yang telah memberikan ilmu dan mendidik penyusun selama menempuh Studi di STIE PERBANAS Surabaya.
6. Seluruh Civitas Akademik STIE PERBANAS Surabaya.

Penyusun menyadari bahwa adanya kelemahan dan kekurangan dalam skripsi ini, maka dengan rendah hati penyusun mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi terciptanya skripsi yang baik.

Surabaya, Februari 2017

Penulis



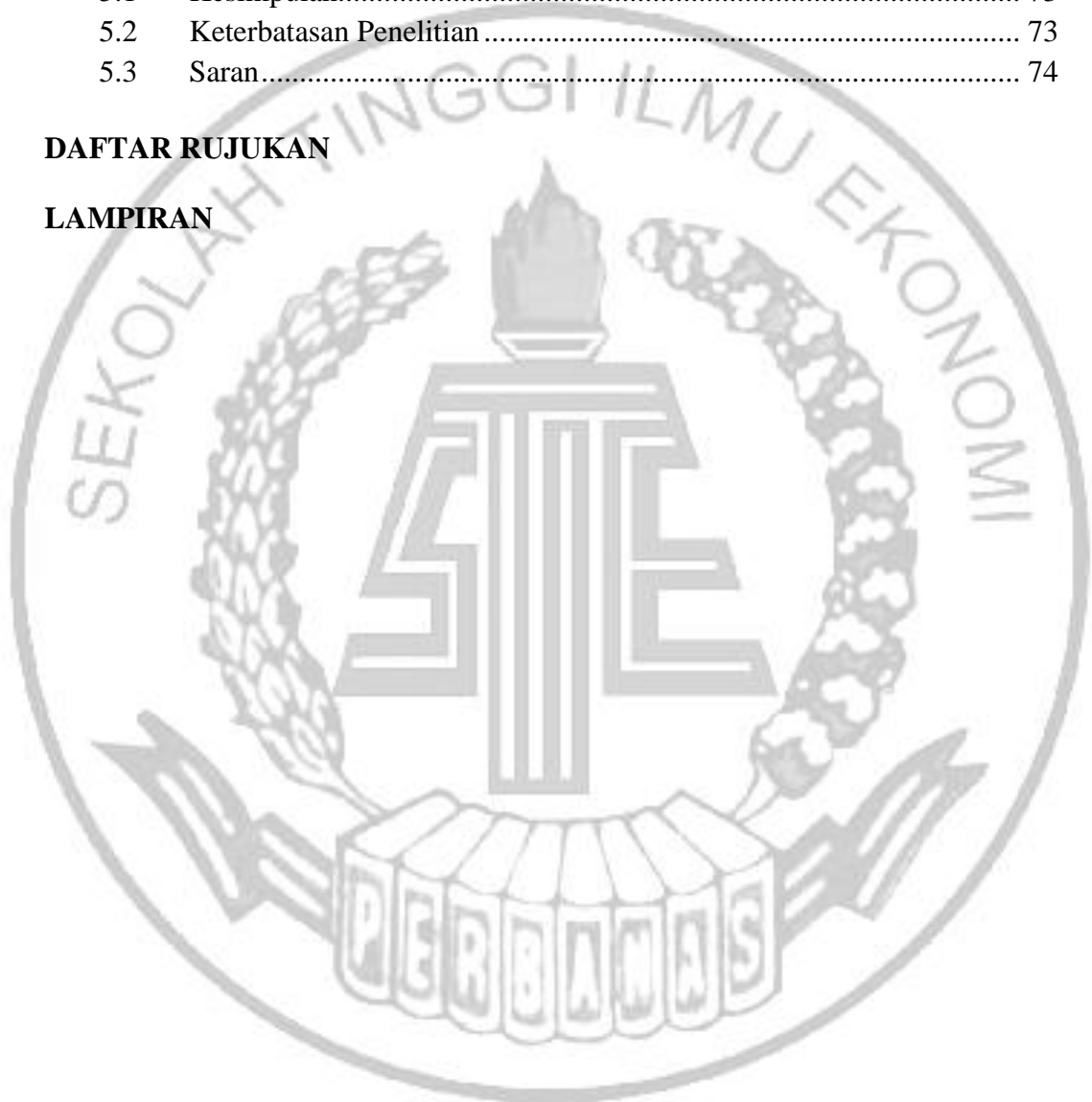
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Proposal.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Batasan Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5 Instrumen Penelitian.....	36
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	39
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	53
4.3	Pembahasan	69
BAB V	PENUTUP	73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Keterbatasan Penelitian	73
5.3	Saran	74

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

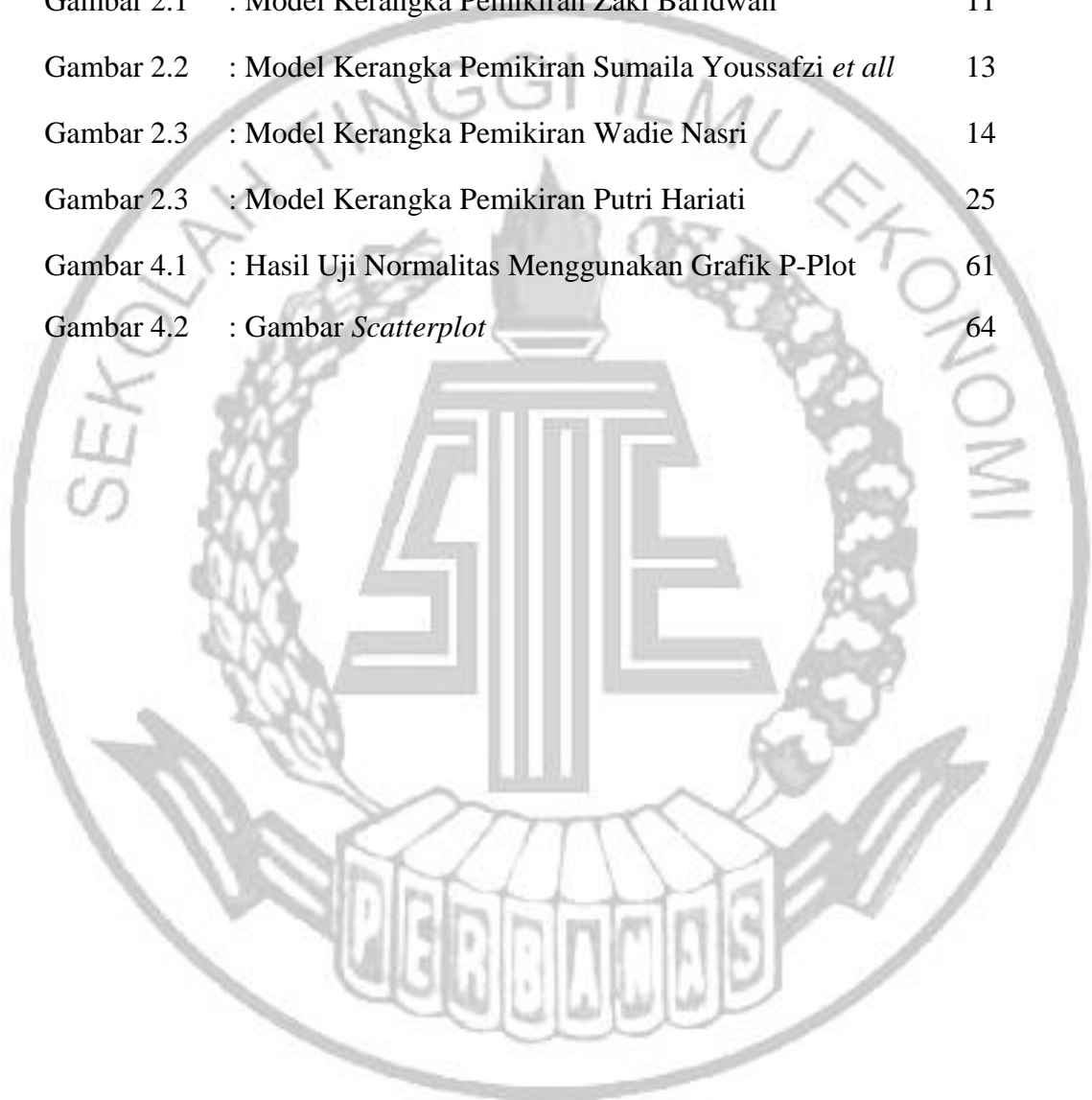
	Halaman
Tabel 1.1 : Data Pengguna Internet di Indonesia	3
Tabel 1.2 : Data Peringkat Bank Transaksi Internet Banking	4
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 : Interval Kelas	34
Tabel 3.2 : Bobot Nilai Jawaban dari Responden	37
Tabel 3.3 : Kisi-Kisi Pertanyaan	38
Tabel 3.4 : Pengambilan Keputusan Autokolerasi	44
Tabel 4.1 : Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.2 : Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.3 : Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.4 : Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Internet Banking BRI	52
Tabel 4.5 : Deskripsi Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengakses Internet Banking BRI Dalam Sebulan	53
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan (X_1)	54
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Kemudahan penggunaan (X_2)	55
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Pengalaman (X_3)	56
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Minat (Y)	57
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.12 : Hasil Uji Normalitas	61

Tabel 4.13	: Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.14	: Hasil Uji Autokorelasi	63
Tabel 4.15	: Uji Regresi Berganda	65
Tabel 4.16	: Hasil Uji Koefisien Determinasi & Koefisien Korelasi Berganda	66
Tabel 4.17	: Hasil Uji F	67



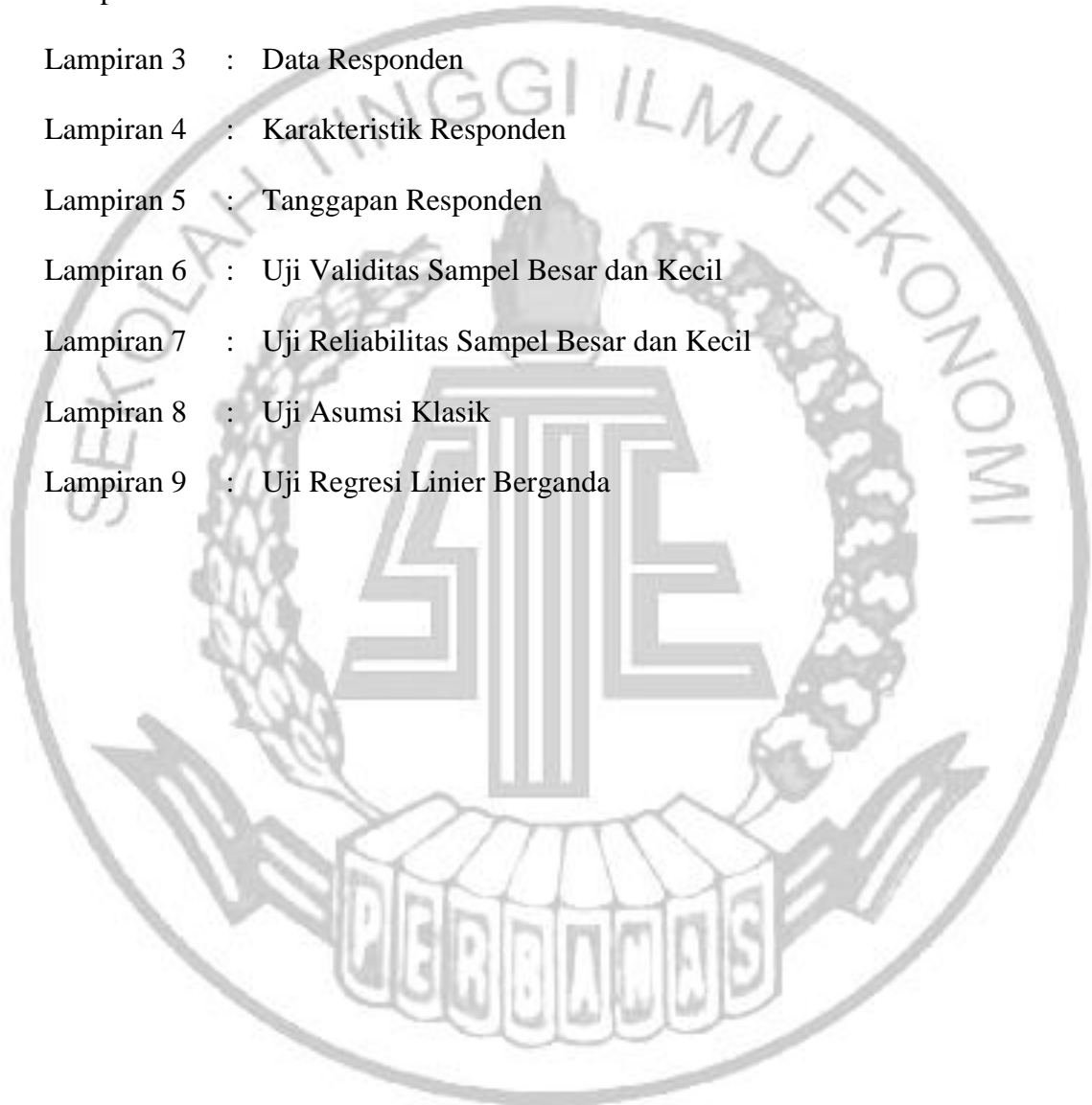
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model Kerangka Pemikiran Zaki Baridwan	11
Gambar 2.2 : Model Kerangka Pemikiran Sumaila Youssafzi <i>et all</i>	13
Gambar 2.3 : Model Kerangka Pemikiran Wadie Nasri	14
Gambar 2.3 : Model Kerangka Pemikiran Putri Hariati	25
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	61
Gambar 4.2 : Gambar <i>Scatterplot</i>	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Data Responden
- Lampiran 4 : Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Uji Validitas Sampel Besar dan Kecil
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Sampel Besar dan Kecil
- Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 : Uji Regresi Linier Berganda



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
PENGALAMAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING PADA BANK BRI DI SURABAYA**

PUTRI HARIATI

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : 2013210853@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji yang pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan dan Pengalaman terhadap minat nasabah menggunakan *Internet Banking* pada bank BRI di Surabaya. Penelitian ini tergolong dalam penelitian yang berbentuk kuantitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan survei. Analisis Regresi Linier Berganda yang di gunakan dalam melakukan pengujian variable independen terhadap variable dependen dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BRI yang menggunakan internet banking, berada di wilayah Surabaya. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 100 nasabah yang menggunakan internet banking bank BRI dan di sebarakan secara random. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan, kemudahan penggunaan dan pengalaman berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* bank BRI di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak nasabah yang sudah tertarik menggunakan internet banking dan keuntungan yang di dapatkan. Bisa di lihat berdasarkan penggunaan internet banking pada bank BRI yang setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup tinggi.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Pengalaman pada *Intenet Banking*

**THE INFLUENCE OF TRUST, EASE OF USE AND EXPERIENCE
AGAINST
THE INTERESTS OF CUSTOMERS USING *INTERNET BANKING*
AT BANK BRI IN SURABAYA**

PUTRI HARIATI
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : 2013210853@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of trust, ease of use and experience to drive customers to use Internet Banking BRI bank in Surabaya. This research is classified in the form of quantitative research. Methods of collecting data in this study using a survey. Regression analyzes were used in testing the independent variable on the dependent variable in this study. Respondents in this study is the BRI customers who use internet banking, is in the Surabaya region. This study uses the respondents as many as 100 customers who use internet banking at the bank BRI and spread randomly. The analysis of this study showed that trust, ease of use and experience affect the customers' interest in using internet banking BRI bank in Surabaya. This shows that there are still many customers who are already interested in using internet banking and profits in the get. Can be viewed based on the use of internet banking at Bank BRI which each year has increased quite high.

**Keyword : TRUST, EASE OF USE AND EXPERIENCE AT INTERNET
BANKING**