

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, MANFAAT, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
REKENING PONSEL CIMB NIAGA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

CELINE ILYASSIN
NIM : 2012210208

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2016**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, MANFAAT, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
REKENING PONSEL CIMB NIAGA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

CELINE ILYASSIN
NIM : 2012210208

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2016**

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, MANFAAT, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
REKENING PONSEL CIMB NIAGA
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

CELINE ILYASSIN

2012210208

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal: 10/2/2016



(Drs. Ee. Herizon, M.Si)

SKRIPSI

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, MANFAAT, KEMUDAHAN PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN REKENING PONSEL CIMB NIAGA DI SURABAYA

Disusun oleh

CELINE ILYASSIN

2012210208

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 11 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua : **Dr. Drs. Soni Harsono, M.SI.**

Sekretaris : **Drs. Ec. Herizon, M.SI.**

Anggota : **Emma Julianti, S.E., MM.**



PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Celine Ilyassin
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 19 April 1994
N.I.M : 2012210208
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
J u d u l : Pengaruh *Word Of Mouth*, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Rekening Ponsel CIMB Niaga di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

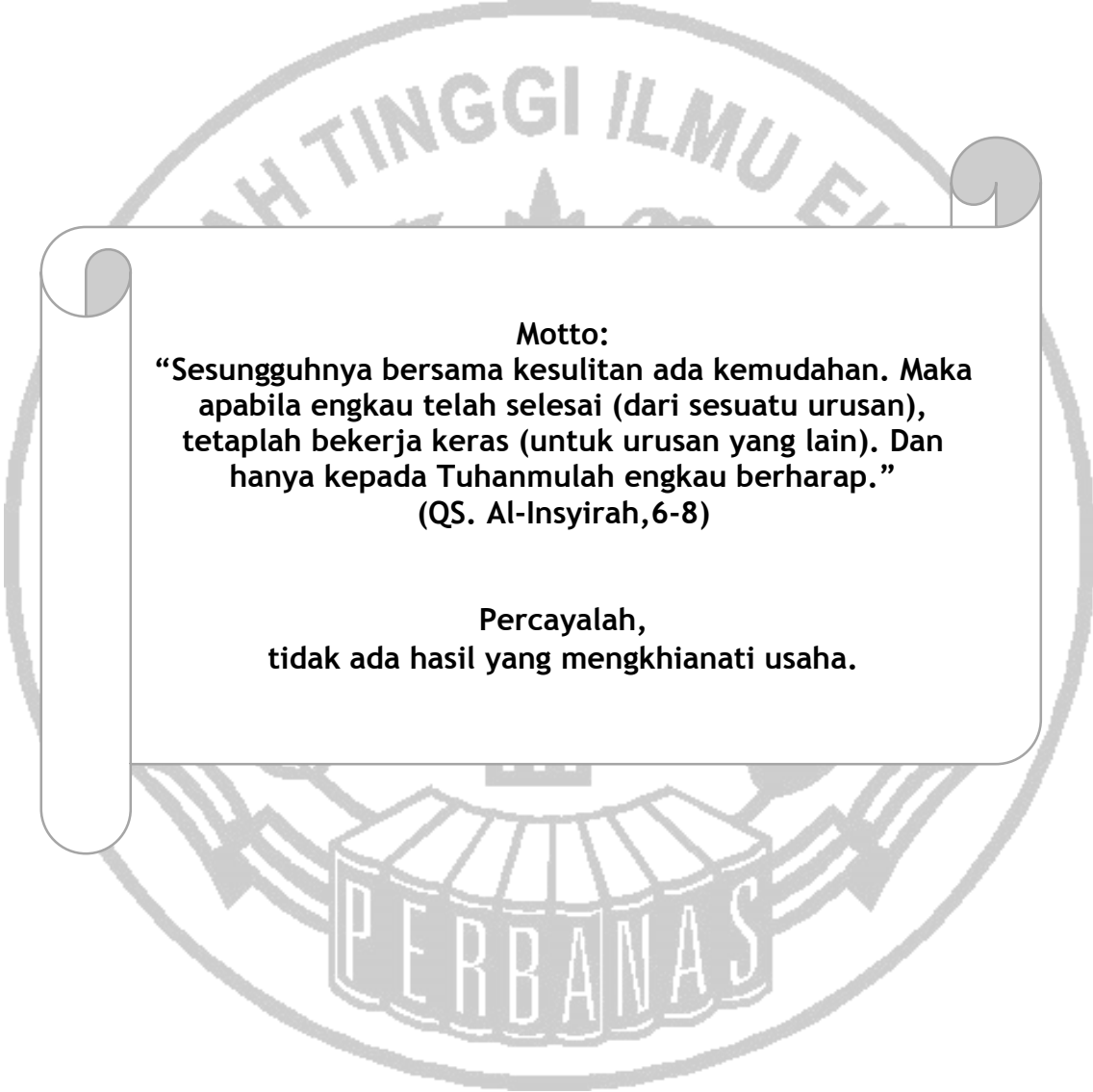
Tanggal : 11/04/2016

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

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 7/4/2016

(Dr. Ec. Herizon, M.Si.)



Motto:
“**Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu 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.**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat-Nya lah hamba 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, dosen, serta sahabat-sahabat saya.

Izinkanlah saya untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi kedua orang tua saya, Ayahanda Henry Hendaryadi dan Ibu Emmy Suryana Yulianti yang tak henti-hentinya memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Kerja keras beliau-beliau lah yang membuat saya termotivasi agar dapat sesegera mungkin menyelesaikan pendidikan sarjana ini. Terima kasih juga kepada kedua adikku, Fierza Yamuiz dan Zulqifli Hendardi, mereka berdua yang menjadi motivasi saya untuk terus belajar dan berusaha menjadi contoh kakak yang baik. Terima kasih juga kepada keluarga besar atas doa dan semangatnya untuk saya.

Halo, Arrizky Medio Ramadhana, terima kasih telah datang ☺ Lucu sebenarnya, ngga pernah mbayangin juga pacaran sama kamu, tapi... kok bisa ya? Haha. Terima kasih buat dukungannya, motivasinya, jalan-jalannya, pengertiannya, bawelnya, banyak wes ndan. Akhirnya lulus bareng ya kita.. hihhi ♥

Next, makasih gengs “Tetuwek”, Atikah, Herliana, Arrizky, Frans, Adi, yang selalu menemani selama kuliah sampe dalam pengerjaan skripsi, mungkin tanpa kalian kuliah 3,5 tahun kerasa kerja rodi. Terima kasih udah jadi temen merpus, temen *sharing*, temen nongkrong dikala suntuk, best motivator pokoknya.

Alhamdulillah bisa wisuda bareng ☺

Untuk keluarga baruku, anak bimbingan Bapak Herizon, Putri, Rika, Ais, Farah, Veny, mbak Dewi, Adi, Dody, jangan lupain aku ya rek.. Inget-ingeten perjuangan ngerjain skripsi ini, deadline yang mepet, melekan di grup sampe pagi soalnya takut ngga selese. Di perpustakaan sampe sore bahkan sampe malem perpustakaan mau tutup. Makasih rek, untung dapet temen-temen sebimbangan yang asik-asik.

Alhamdulillah punya bapak yang hebat juga :D

Terima kasih juga buat sahabat-sahabat aku, Salji, Handira, Via, Vinyo, Mbak Pit, Danastri. Acara tuker kado kemarin hadiahnya jadi nyata, hehehe.

Makasih buat doa dan semangatnya. Makasih udah ditemenin sebar kuesioner sampe malem di TP haha. Makasih juga buat Desy, Wahyu, Nike, mbak Ditak, Bundo, Emak, Mak Lil, Intan, semua sahabat SMA ku.. Sahabat-sahabat SMP ku Fira, Tasa, Yansha, dan dulur-dulur ASOI lain yang ngga muat kalo disebutin satu-satu.

Terima kasih buat keluarga besar HMJM periode 2012/2013, 2013/2014, 2014/2015, 2015/2016, makasih buat doa, dukungan, transfer semangat, ajarannya, hiburannya, liburannya, kejutannya, semua-muanya. Maaf ngga bisa disebutin satu-satu, pokoknya kalian organisasi yang tiada duanya. Love you full dah. ♥♥ Love yang paling banyak buat mbk Dewi Ayu Wulandari, maaf ya sering ngerepotin mbak twins, hhe ♥ Makasih juga buat adik-adik Manajemen Keuangan Kelas A dan P, mungkin kalo ngga ada kalian, semester 7 ku ngga berkesan wkwk.

Terima kasih pula saya sampaikan kepada seluruh teman-teman seperjuangan yang hampir setiap hari bertemu di perpustakaan, temen-temen saya semester satu, Izzah, Syafira, Yeye, Tanjung, Kelvin, makasih :D

Tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada jajaran dosen, khususnya Ibu Meliza Silvy dan Ibu Muazaroh yang telah mendampingi HMJM selama ini. Terima kasih juga kepada Ibu Sri Lestari yang menjadi dosen MK saat saya semester 3 dulu hingga saya berkesempatan menjadi asisten mahasiswa manajemen keuangan. Terima kasih kepada Ibu Wiwik yang telah menggandeng saya beberapa kali menjadi panitia kegiatan kolaborasi dengan panitia dosen, sungguh suatu kebanggaan dan pengalaman berharga bagi saya.

Entah masih berapa orang lagi yang harus saya berikan ucapan terima kasih. Namun dari lubuk hati terdalam saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk doa dari semua orang yang mengenal saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan dinyatakan lulus menjadi Sarjana. Akhir kata, wassalamualaikum wr. wb. ☺♥

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas berkat, rahmat, dan anugerah-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh *Word of Mouth*, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Rekening Ponsel CIMB Niaga di Surabaya”.

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

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

1. Bapak Drs. Ec. Herizon, M.Si. selaku dosen pembimbing yang berperan besar dalam proses pengerjaan dan penyusunan skripsi ini. Terima kasih Bapak karena telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dan mengarahkan kami hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Dr. Drs. Ec. Abdul Mongid, M.A. selaku dosen wali yang telah banyak membantu baik di bidang akademik maupun non akademik. Terima kasih atas segala masukan dan arahan yang Bapak berikan.

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.

Demikian pengantar dari saya, besar harapan saya semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya. Akhir kata, wassalamualaikum wr.wb

Surabaya, Maret 2016

Penulis



DAFTAR ISI

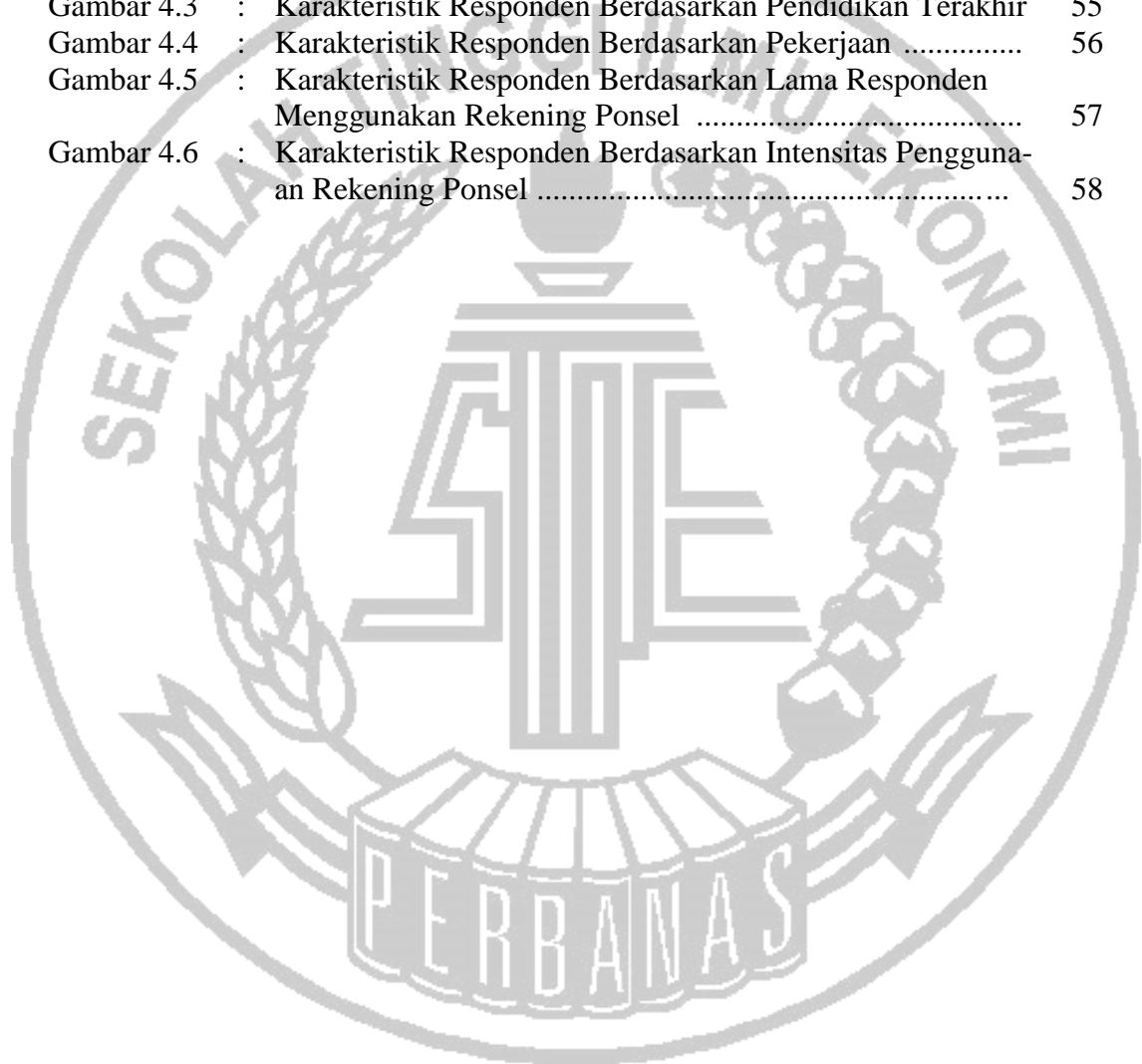
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	12
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Batasan Penelitian	30
3.3 Identifikasi Variabel	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.6 Instrumen Penelitian	38
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	40
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	40
3.9 Teknik Analisis Data	43
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	52
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	52
4.2 Analisis Data	59
BAB V PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Keterbatasan Penelitian	88
5.3 Saran	89
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Tabel Perbandingan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 : Contoh Skala Likert	36
Tabel 3.2 : Panjang Kelas Interval.....	36
Tabel 3.3 : Kisi-Kisi Kuisisioner	39
Tabel 3.4 : Tabel Pengambilan Keputusan Uji DW	45
Tabel 4.1 : Panjang Kelas Interval	60
Tabel 4.2 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel WOM	61
Tabel 4.3 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Manfaat	62
Tabel 4.4 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan	64
Tabel 4.5 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan..	65
Tabel 4.6 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Menggunakan	66
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Instrumen Sampel Kecil	68
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Instrumen Sampel Besar	69
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	69
Tabel 4.10 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	70
Tabel 4.11 : Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.12 : Hasil Uji Autokorelasi	72
Tabel 4.13 : Pengambilan Keputusan Uji DW	72
Tabel 4.14 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Tabel 4.15 : Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov	74
Tabel 4.16 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4.17 : Hasil Uji Simultan (Uji F)	77
Tabel 4.18 : Hasil Hipotesis Uji F	77
Tabel 4.19 : Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	78
Tabel 4.20 : Hasil Uji Parsial (Uji t)	78
Tabel 4.21 : Kesesuaian Hasil Regresi Linear Berganda dengan Teori	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian Ayman Bassam (2013)	10
Gambar 2.2 : Kerangka Penelitian Ahmad M. Zamil (2011)	12
Gambar 2.3 : Kerangka Penelitian	28
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Responden Menggunakan Rekening Ponsel	57
Gambar 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggun- aan Rekening Ponsel	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Kriteria Responden dan Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Uji Hasil Kriteria Responden
- Lampiran 4 : Uji Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Statistik (Uji Asumsi Klasik)
- Lampiran 8 : Hasil Analisis Statistik Regresi Linear Berganda



The Influence of Word of Mouth, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Trust On The Decision of Customer Using Mobile Phone Accounts CIMB Niaga in Surabaya

CELINE ILYASSIN

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: 2012210208@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Mobile Phone Accounts CIMB Niaga is a new branchless banking innovative product which is use mobile phone number as an account bank. The purpose of this study is to determine the effect of independent variables (WOM, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Trust) on The Decision of Customers Using Mobile Phone Accounts CIMB Niaga 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 100 respondents as samples using non-probability sampling technique.

The results of this study show variable WOM, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Trust simultaneously has a significant effect on the Customer's decision to use Mobile Phone Accounts CIMB Niaga in Surabaya. On the other hand, variable WOM partially does not significantly affect on customer decision. Among the four independent variables, which has the most dominant influence on the Customer's decision to use Mobile Phone Accounts CIMB Niaga is variable Trust. It showed by the coefficients of partial determination trust by 36,24%, the highest than others independent variable.

Key words : WOM, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, and Purchase Decision*

Pengaruh *Word of Mouth*, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Rekening Ponsel CIMB Niaga di Surabaya

CELINE ILYASSIN

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: 2012210208@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Rekening Ponsel CIMB Niaga adalah sebuah inovasi baru *branchless banking* yang menggunakan nomor telepon seluler layaknya nomor rekening bank. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (WOM, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan) terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Rekening Ponsel CIMB Niaga di Surabaya sebagai variabel terikat, baik secara simultan maupun secara parsial.

Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 16.0. Penelitian ini menggunakan data primer. Metode pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner. Penelitian ini mengambil 100 responden sebagai sampel menggunakan teknik sampling *non-probability*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel WOM, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan pada keputusan nasabah menggunakan Rekening Ponsel. Dari keempat variabel bebas, variabel yang memiliki pengaruh dominan pada keputusan nasabah menggunakan Rekening Ponsel CIMB Niaga adalah variabel Kepercayaan. Besarnya kontribusi pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap keputusan menggunakan rekening ponsel ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi parsial sebesar 36,24%, yaitu angka koefisien yang paling tinggi diantara variabel bebas lainnya.

Kata kunci : WOM, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Trust*, and *Purchase Decision*