

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEAMANAN DAN
KERAHASIAAN, KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KEPERCAYAAN NASABAH PADA LAYANAN
E-BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

RATNA PURNAMI
NIM: 2012210598

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEAMANAN DAN
KERAHASIAAN, KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KEPERCAYAAN NASABAH PADA LAYANAN
E-BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

RATNA PURNAMI

NIM : 2012210598

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 22.01.2016



Dr.Drs.M.NADJIB USMAN,MM

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEAMANAN DAN
KERAHASIAAN, KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KEPERCAYAAN NASABAH PADA LAYANAN
E-BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Disusun oleh :

RATNA PURNAMI

NIM : 2012210598

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 18 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua : Drs.Ec. Harry Widyantoro, M.Si.

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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ratna Purnami
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 06 Oktober 1993
N.I.M : 2012210598
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Layanan *E-Banking* Bank Mandiri di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 04.-04.-2016

Tanggal : 21-03-2016



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



Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, MM.

MOTTO



PERSEMBAHAN

ALLAH SWT

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan segala kemudahan yang Allah berikan dalam proses penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Orang Tuaku Tersayang

Terima kasih untuk orang tuaku yang tidak henti – hentinya mendoakan. Terima kasih atas segala nasihat, motivasi dan juga terima kasih atas segala kasih sayang kalian selama ini yang tak terhingga. Skripsi ini aku persembahkan untuk kalian, “Orang tuaku yang hebat”. Semoga Ratna bisa menjadi kebanggaan untuk kalian, Orang tuaku yang sangat aku sayangi, yang menjadi alasan aku terus berjuang.

Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM.

Terima kasih saya ucapkan untuk Bapak Nadjib yang telah membimbing saya, memberikan masukan, arahan dan juga selalu menyempatkan waktu dalam proses penyelesaian Skripsi ini sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Tim Dosen Perbanas

Terima kasih saya ucapkan untuk para dosen penguji atas saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.

Terima kasih untuk para dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu untuk saya.

Best Friends

Terima kasih untuk kalian Devi, Ririt, Dita, Fena best friends dari semester 1 hingga sekarang, thank's for everything guys :* dan Alhamdulillah kita bisa lulus bareng.

Terima kasih juga buat teman – teman seperjuangan lainnya atas bantuannya.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat serta ridho-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Layanan *E-Banking* Bank Mandiri di Surabaya”**. Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Konsentrasi Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan serta petunjuk yang sangat berguna dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr.Lutfi, S.E., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Program Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Mellyza Silvi, S.E., M.Si selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan saran kepada peneliti selama menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Dr.Drs. M. Nadjib Usman, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, serta waktu kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta civitas akademik STIE Perbanas Surabaya.
6. Staf Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.
7. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Maret 2016

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.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.2 Batasan Penelitian.....	29
3.3 Identifikasi Variabel.....	29
3.4 Definisi Pengukuran Variabel dan Operasional.....	30
3.5 Instrumen Penelitian.....	34
3.6 Populasi, Sampel dan Pengukuran Variabel.....	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	37
3.9 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA.....	42
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	42
4.2 Analisis Data.....	48
4.3 Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	64
5.3 Saran.....	65
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Performa Overall E – Banking Bank Mandiri 2013-2014	4
Tabel 2.1	: Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang	13
Tabel 3.1	: Interval Kelas	34
Tabel 3.2	: Kisi – Kisi Kuesioner	35
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	46
Tabel 4.6	: Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas E-Banking yang digunakan	47
Tabel 4.7	: Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Menggunakan E-Banking Perbulan	48
Tabel 4.8	: Interval Kelas	49
Tabel 4.9	: Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Persepsi Manfaat	50
Tabel 4.10	: Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan	51
Tabel 4.11	: Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Nasabah	52
Tabel 4.12	: Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kepercayaan	52
Tabel 4.13	: Uji Validitas	54
Tabel 4.14	: Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.15	: <i>Path Coefficients and P Value</i>	57
Tabel 4.16	: <i>Standart Errors and Effect Size For Path Coefficients</i>	58
Tabel 4.17	: <i>Correlation Among Latent Variabel</i>	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran Shahram Gilania <i>et al</i>	11
Gambar 2.2	: Kerangka Pemikiran Asad Ilyas <i>et al</i>	12
Gambar 2.3	: Model Kerangka Pemikiran Penelitian Sekarang	26
Gambar 3.1	: Kerangka Model Konstruk	41
Gambar 4.1	: <i>Comfirmateory Factor Analysis (CFA)</i>	56



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 : Output *Statistics* Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Output *Statistics* Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji *Partial Least Square*
- Lampiran 7 : Jadwal Penulisan Skripsi



Influence Perceived Usefulness, Perceived Security and Privacy, Customer Satisfaction on Customer Trust in Electronic Banking Bank Mandiri in Surabaya

RatnaPurnami

STIE Perbanas Surabaya

Email : ratnapurnami44@gmail.com

Jl. NgindenSemolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Banking industry is changing rapidly. With the development of international economy and competitive markets, also banks are affected, the main force in this environment is technological that case to break barrier of legal, geographic and industry and has create new products and services. The aim of this research is to asses the influence perceived usefulness, perceived security and privacy, customer satisfaction on customer trust in electronic banking Bank Mandiri in Surabaya. 80 respondents were selected using purposive sampling method. The respondents were the using electronic banking service Bank Mandiri in Surabaya. The hypotheses were examined using Partial Least Square (PLS) techniques. The result showed that the perceived usefulness has significant effect on Customer trust in electronic banking services Bank Mandiri in Surabaya, perceived security and privacy no significant effect on Customer trust in electronic banking services Bank Mandiri in Surabaya. and Customer satisfaction has significant effect on Customer trust in electronic banking services Bank Mandiri in Surabaya.

Key words : *Perceived usefulness, perceived security and privacy, customers satisfaction, customer trust in electronic banking services, Bank Mandiri Surabaya.*

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEAMANAN DAN
KERAHASIAAN, KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KEPERCAYAAN NASABAH PADA LAYANAN
E-BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA**

RatnaPurnami

STIE Perbanas Surabaya

Email :ratnapurnami44@gmail.com

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRAK

Industri perbankan berubah dengan cepat. Dengan perkembangan ekonomi dan kompetitif pasar internasional, bank juga terkena dampaknya, kekuatan utama dalam lingkungan adalah teknologi yang terjadi untuk memecahkan masalah saat ini pada industri dan telah menciptakan produk dan layanan baru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai pengaruh kegunaan yang dirasakan, dirasakan keamanan dan privasi, kepuasan pelanggan atas kepercayaan pelanggan di perbankan elektronik Bank Mandiri di Surabaya. 80 responden yang dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling. Responden adalah layanan perbankan elektronik menggunakan Bank Mandiri di Surabaya. Hipotesis diperiksa menggunakan Partial Least Square (PLS) teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dalam layanan perbankan elektronik Bank Mandiri di Surabaya, keamanan dan privasi yang dirasakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dalam layanan perbankan elektronik Bank Mandiri di Surabaya. dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dalam layanan perbankan elektronik Bank Mandiri di Surabaya.

Kata Kunci : Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Kepuasan Nasabah, kepuasan kepercayaan pelanggan dalam layanan perbankan elektronik, Bank Mandiri Surabaya.