

**PENGARUH KEPERCAYAAN , MANFAAT DAN KEMUDAHAN  
 PENGGUNAAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM  
 MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*  
 BANK CIMB NIAGA  
 DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**NOVIA ROSALINA PRAMESWARI**

**NIM: 2013210289**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

## **PERSETUJUAN SIAP DI UJI SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT DAN KEMUDAHAN  
PENGGUNAAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM  
MENGGUNAKAN INTERNET BANKING  
BANK CIMB NIAGA  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

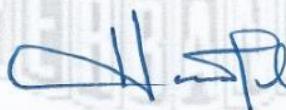
**NOVIA ROSALINA PRAMESWARI**

**2013210289**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22 - 01 - 2018



**Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, M.M.**

## S K R I P S I

### PENGARUH KEPERCAYAAN , MANFAAT DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING BANK CIMB NIAGA DI SURABAYA

Disusun Oleh :

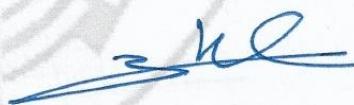
NOVIA ROSALINA PRAMESWARI

NIM: 2013210289

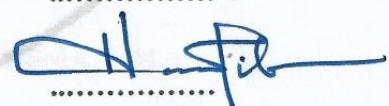
Dipertahankan Di Depan Tim Pengaji  
Dan Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada Tanggal : 13 Februari 2018

Tim Pengaji :

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



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



Anggota : Dr. Yudi Sutarso,SE.,M.Si



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Novia Rosalina Prameswari  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Maret 1996  
NIM : 2013210289  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING DI BANK CIMB NIAGA DI SURABAYA.

Disetujui dan diterima baik oleh:

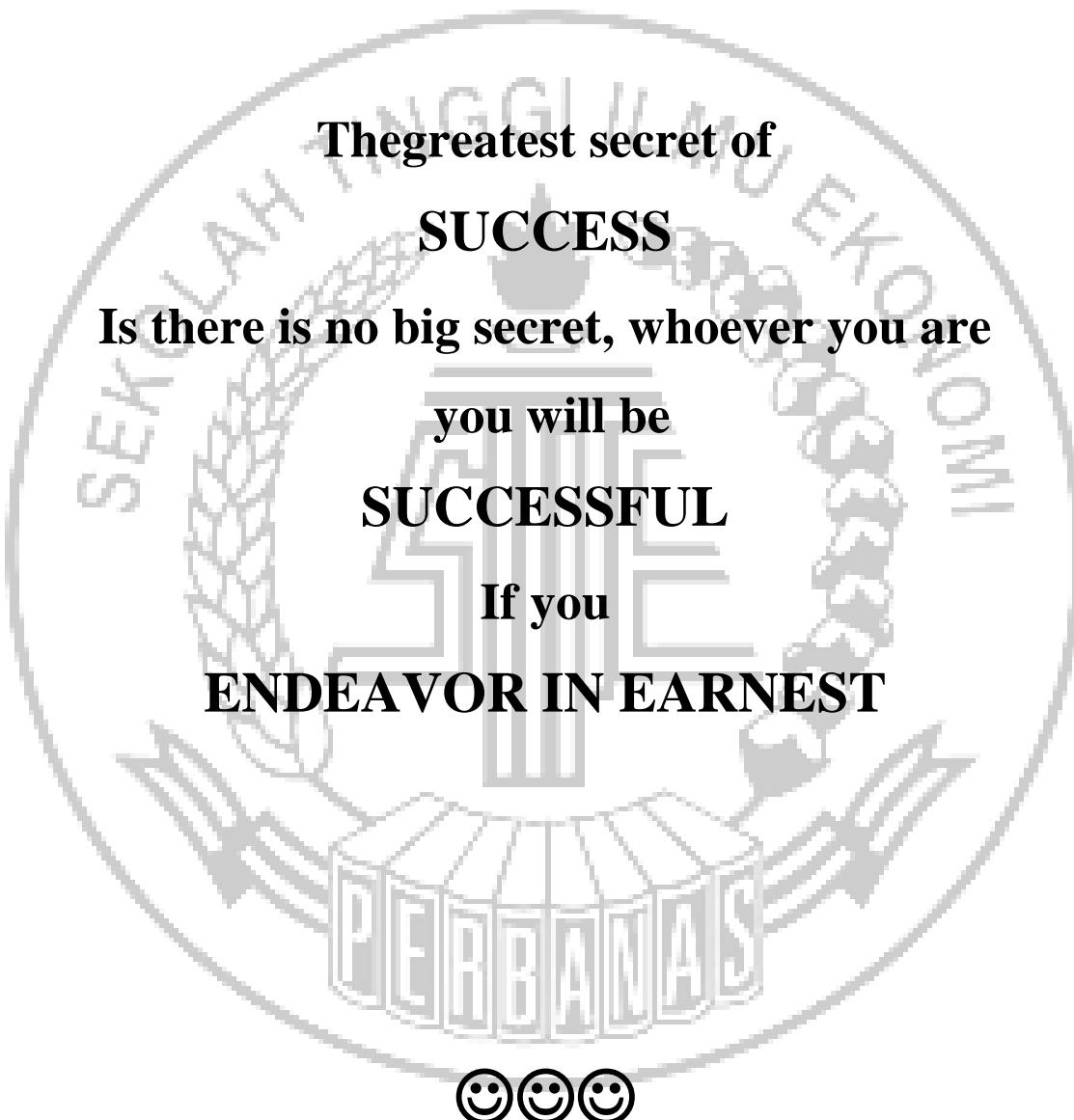
Ketua Program Studi Sarjana  
Manajemen  
Tanggal: 23-2-2018

Dosen Pembimbing  
Tanggal 23-2-2018

Dr. Muazaroh, SE., M.T

Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, M.M.

## **“MOTTO”**



## **- HALAMAN PERSEMBAHAN -**

- Alhamdulillahirobil' alamin saya selalu bersyukur atas nikmat dan karunia yang Allah berikan kepada saya, karena atas nikmat dan karunia-Nya akhirnya saya bisa menyelesaikan kuliah dengan baik dan sangat melegakan.
- Terima kasih kepada "My Family" kedua orang tua saya yang selalu mendoakan saya dan selama ini yang membantu saya dalam hal materi.
- Terima kasih kepada "Dosen Pembimbing" Bapak (Nadjib) selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar selalu memberikan arahan dan bimbingan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- Terima kasih kepada "My Sist and Bro" (Mitha, Sultan, Nanda) yang ikut turut serta membantu dalam kesulitan mengerjakan skripsi saya.
- Terima kasih kepada "My Best Partner" (Elga Suzalmi) yang selalu mendukung agar berusaha cepat lulus, membantu dan menemani mengerjakan skripsi.
- Terima kasih kepada "My Friends" satu bimbingan saya (izum, iklim) yang selalu membantu satu sama lain dan selalu kompak.
- Terima kasih kepada "My Best Friend" (dede) yang selalu sabar nungguin bimbingan dan yang selalu menemani ke perpustakaan, (sheila) yang selalu dukung aku dan yang sudah lulus mendahului kita, (della) yang turut bantu-bantu mengerjakan.

- Terimakasih kepada teman-teman "Anak Perbanas" yang namanya tidak bisa di sebutkan satu persatu yang ikut serta membantu dalam hal apapun.



## **KATA PENGANTAR**

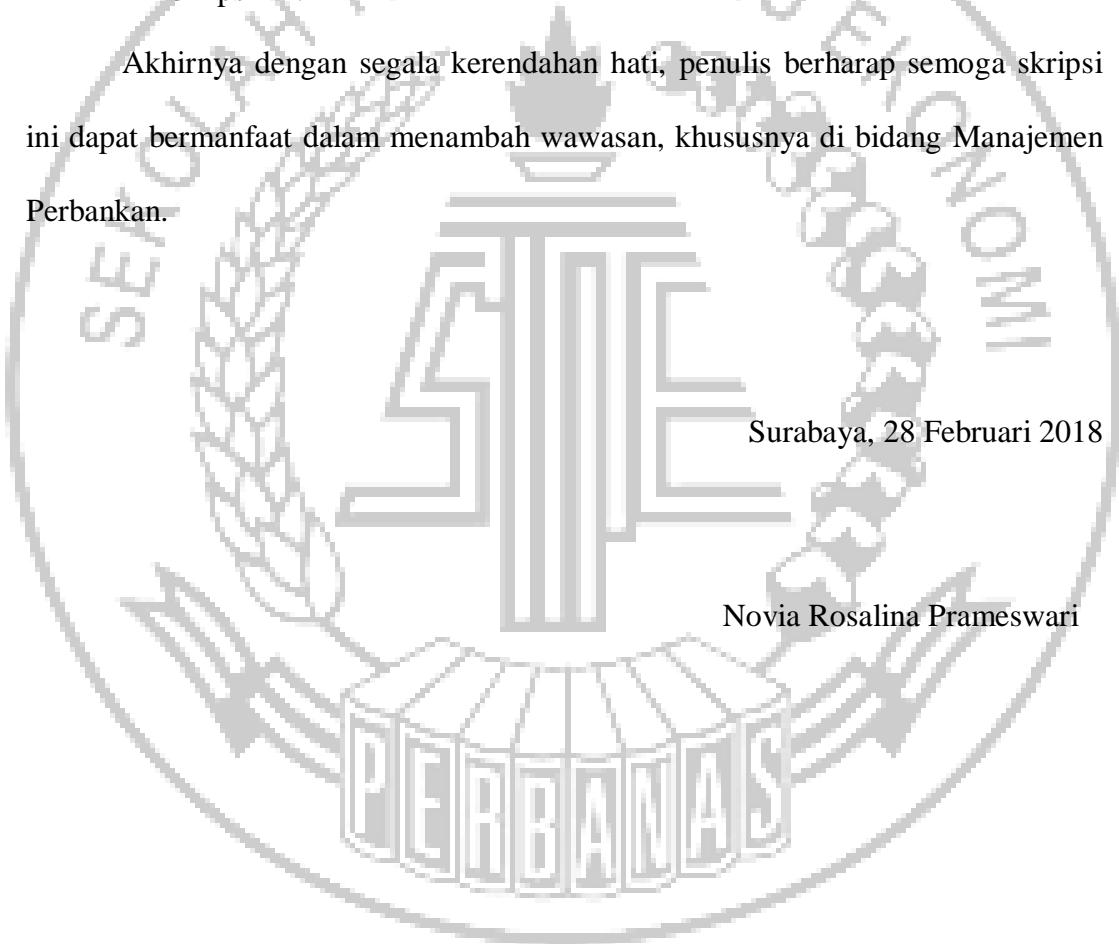
Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang diberikan oleh dosen pembimbing manajemen perbankan pemasaran dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini saya susun untuk memenuhi tugas akhir (skripsi) Semester Genap tahun 2018. Dengan adanya penyusunan skripsi ini semoga dapat membantu memberikan pemahaman bagi para pembaca khususnya dikalangan mahasiswa mengenai “Pengaruh Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan Terhadap Niat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* Di Bank CIMB Niaga Surabaya”.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang membantu dan membimbing, maka pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. Bapak Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M. selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah banyak memberikan ilmu dan meluangkan waktu selama penggerjaan skripsi
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran

5. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
  6. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
  7. Seluruh Rekan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam pengerjaan skripsi ini.
- Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya di bidang Manajemen Perbankan.



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DI UJI SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori.....	16
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.4 Kerangka Pemikiran.....	21
2.5 Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Batasan Penelitian .....	23
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	24
3.5 Instrumen Penelitian.....	29
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	33
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	34
3.9 Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	42
4.2 Analisis Data.....	49
4.3 Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>72</b>

5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.3 Saran.....	73

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



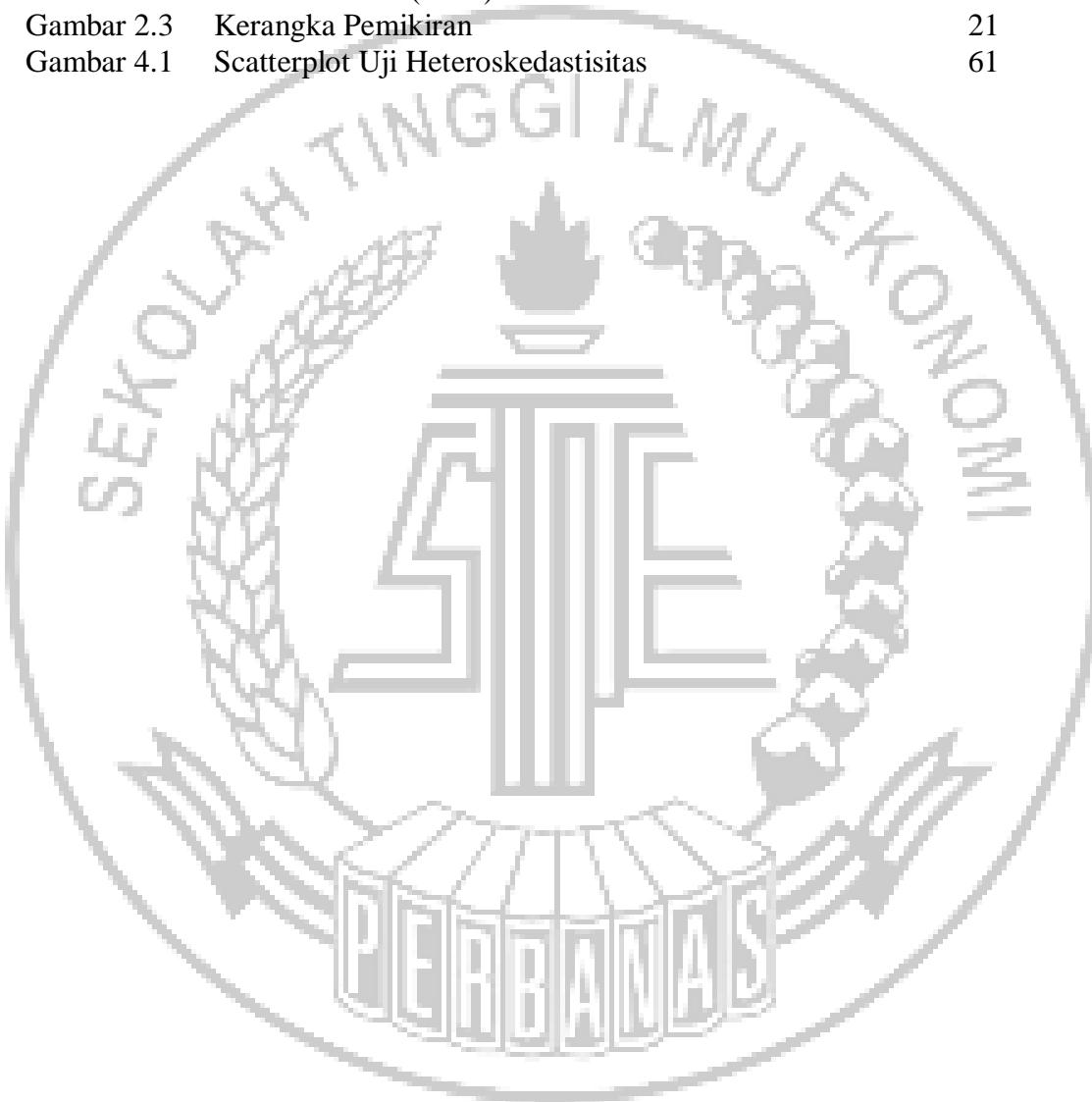
## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Bank Pemenang <i>Top Brand Award</i> Kategori <i>internet banking</i> 2016-2017 Di Indonesia	5
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	15
Tabel 3.1	Tabel Interval Class	28
Tabel 3.2	Tabel Kisi-Kisi Kuisioner	29
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	46
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan	47
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Dalam 1 Tahun	48
Tabel 4.7	Kategori <i>Mean</i> Dari Variabel Bebas Dan Terikat	49
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengaruh Kepercayaan	50
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manfaat	51
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan	52
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Nasabah	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	54
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Sampel Besar	56
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	57
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	58
Tabel 4.16	Multikolonieritas Dengan Vif	59
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.18	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.19	Hasil Uji Simultan(Uji F)	64
Tabel 4.20	Hasil Uji T	65
Tabel 4.21	Uji $R^2$	66

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Perkins Dan Annan (2013)
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Michael D. Clemes, Christopher dan Junhua Du (2012)
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran
Gambar 4.1	Scatterplot Uji Heteroskedastisitas



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner  
Lampiran 2 : Tabulasi Data Sampel Kecil dan Sampel Besar  
Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil dan Sampel Besar  
Lampiran 4 : Hasil Output Spss Uji Hipotesis  
Lampiran 5 : Hasil Output Spss Uji Asumsi Klasik  
Lampiran 6 : Tanggapan dan Karakteristik Responden  
Lampiran 7 : Data Responden



**THE EFFECT OF TRUST, BENEFITS, AND EASE OF USE TOWARD  
CUSTOMERS' INTENTION TO USE INTERNET BANKING OF  
BANK CIMB NIAGA IN SURABAYA**

**Novia Rosalina Prameswari**

STIE Perbanas Surabaya

Email :2013210289@perbanas.ac.id

Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya

**ABSTRACT**

*The development of information technology, telecommunications, and the internet led to the emergence of internet-based business applications. To provide fast service and simplify bank customers in transactions is one of them by providing internet banking facility. Common transactions through internet banking include checking accounts and transferring funds from one account to another account. This study aims to analyze the influence of trust, benefit and ease of use on the intentions of customers of internet banking users at Bank CIMB Niaga in Surabaya. The method used in this study is by quantitative methods and using primary data by distributing questionnaires to 80 respondents internet banking users at Bank CIMB Niaga in Surabaya. The sampling technique used in this study is purposive sampling, with the criterion of customers at least 19 years. The analysis used in this research is using MRA (Moderated Regression Analysis).The results of this study indicate that together the influence of trust, benefits and ease of use significantly affect the intentions of customers in using internet banking Bank CIMB Niaga.*

**Keywords :**Trust, Benefits and Ease of Use.

**PENGARUH KEPERCAYAAN , MANFAAT DAN KEMUDAHAN  
PENGGUNAAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM  
MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*  
BANK CIMB NIAGA  
DI SURABAYA**

**Novia Rosalina Prameswari**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email :2013210289@students.perbanas.ac.id  
Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan munculnya aplikasi bisnis berbasis internet. Untuk memberikan pelayanan yang cepat dan mempermudah nasabah bank dalam bertransaksi adalah salah satunya dengan menyediakan fasilitas *internet banking*. Transaksi umum melalui *internet banking* meliputi rekening giro dan transfer dana dari satu akun ke rekening lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap niat nasabah dalam menggunakan *internet banking* di Bank CIMB Niaga di Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif dan menggunakan data primer dengan cara menyebarluaskan kuesioner kepada 80 responden pengguna *internet banking* di Bank CIMB Niaga di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, dengan kriteria pelanggan minimal 19 tahun. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan MRA (Moderated Regression Analysis). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama pengaruh kepercayaan, manfaat dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah dalam menggunakan *internet banking* Bank CIMB Niaga.

**Kata Kunci :**kepercayaan, manfaat dan kemudahan penggunaan