

**PENGARUH ISI INFORMASI, BENTUK INFORMASI,
DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP SIKAP
NASABAH PADA *MOBILE BANKING* BNI DI SURABAYA**

S K R I P S I

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

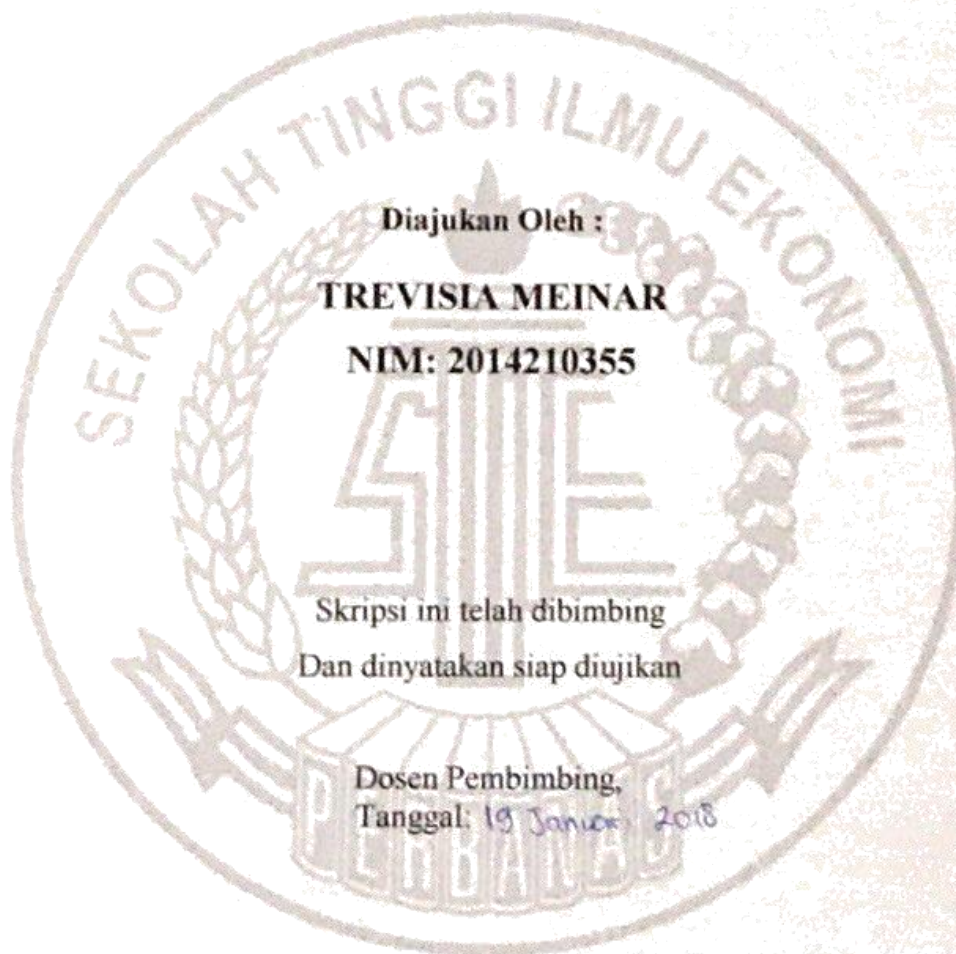


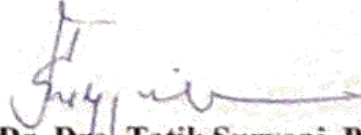
Oleh:

TREVISIA MEINAR
NIM: 2014210355

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2018

**PENGARUH ISI INFORMASI, BENTUK INFORMASI, DAN
PERSEPSI MANFAAT TERHADAP SIKAP NASABAH
PADA *MOBILE BANKING* BNI DI SURABAYA**




(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi.,M.M.)

SKRIPSI

PENGARUH ISI INFORMASI, BENTUK INFORMASI, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP SIKAP NASABAH PADA *MOBILE BANKING* BNI DI SURABAYA

Disusun Oleh

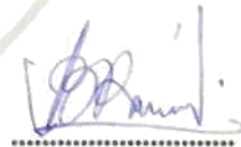
TREVISIA MEINAR

NIM: 2014210355

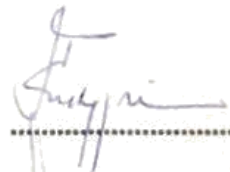
Dipertahankan di depan tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 12 Februari 2018

Tim Penguji

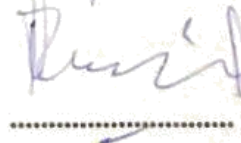
Ketua : Dr. Basuki Rachmat, SE., M.M



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



Anggota : Dra. Lindiawati, M.M



PENGESAHAN SKRIPSI

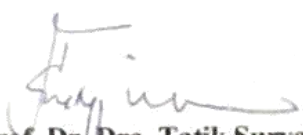
Nama : Trevisia Meinar
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 27 Mei 1996
N.I.M : 2014210355
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Isi Informasi, Bentuk Informasi, dan Persepsi Manfaat terhadap Sikap Nasabah pada *Mobile Banking* BNI di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen
Tanggal: 08 Maret 2018

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 08 Maret 2018


(Dr. Muazaroh, SE.,MT.)


(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi.,M.M.)

MOTTO :

***DO GOOD
AND
GOOD WILL
ALWAYS COME
TO YOU***

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang senantiasa membantu saya dalam proses penyelesaian tugas akhir dan studi di STIE Perbanas ini. Banyak kisah yang telah dilalui hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya.

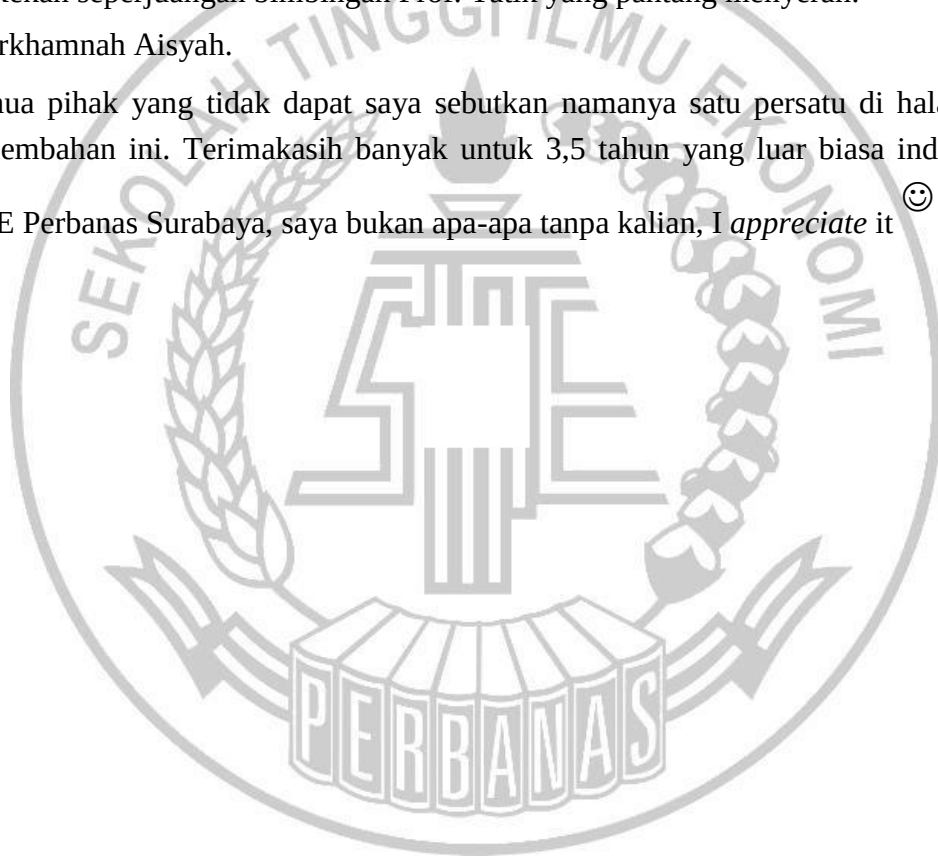
Oleh karena itu, saya yang berbahagia ini ingin memberikan persembahan rasa terima kasih saya kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya yang selalu memberikan segala kemudahan dan berkah luar biasa hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir dan studi saya secara tepat waktu.
2. Ibunda tecinta dan kakak saya Novaldy, yang selalu memberi dukungan moril maupun materil agar tetap bersemangat mengerjakan tugas akhir hingga selesai.
3. Dosen Pembimbing Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi.,M.M. yang selalu sabar dalam membimbing saya, memberikan nasihat, membagi ilmu serta pengalaman kepada saya.

4. Dosen Wali Bapak Dr. Drs. Ec. Abdul Mongid M.A. yang telah memberi saya banyak arahan dan nasihatnya selama 7 semester ini hingga saya bisa menyelesaikan proses perkuliahan saya dengan lancar.
5. Orang spesial dan terkasih Romi Ibrahim yang tidak pernah lelah menemani saya menyelesaikan tugas akhir sejak awal hingga sekarang.
6. Sahabat-sahabat terbaik yang selalu setia menemani saya saat penyebaran kuisioner hingga menjadi tempat keluh kesah paling nyaman: Aribah Rihadatul, Desy Rosalina, Hafida Ainun, Claudina Cikitha, dan Sherly Kartika.
7. Rekan seperjuangan bimbingan Prof. Tatik yang pantang menyerah: Irkhamnah Aisyah.

Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu di halaman persembahan ini. Terimakasih banyak untuk 3,5 tahun yang luar biasa indah di

STIE Perbanas Surabaya, saya bukan apa-apa tanpa kalian, I *appreciate* it 😊



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan ke hadirat Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Isi Informasi, Bentuk Informasi, Dan Persepsi Manfaat terhadap Sikap Nasabah pada**

Mobile Banking BNI di Surabaya”. Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan di STIE Perbanas Surabaya jurusan S1 Manajemen. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani Psi., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moril serta materil.
3. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu – persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

Walaupun demikian, dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Namun demikian adanya, semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 17 Januari 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DI UJI	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
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penulisan	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	21
2.3 Hubungan Antar Variabel	31
2.4 Kerangka Pemikiran	34
2.5 Hipotesis Penelitian	34
 BAB III METODE PENELITIAN	 35
3.1. Rancangan Penelitian	35
3.2. Batasan Penelitian	36
3.3. Identifikasi Variabel	36
3.4. Definisi Operational Dan Pengukuran Variabel	37
3.5. Instrumen Penelitian.....	41
3.6. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	44
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data	46
3.8. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	47
3.9. Teknik Analisis Data	49
 BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ..	 56
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	56
4.2 Analisa Data	62
4.3 Pembahasan	81

BAB V	PENUTUP	89
5.1.	Kesimpulan.....	89
5.2.	Keterbatasan Penelitian.....	90
5.3.	Saran.....	90

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Saat Ini Dengan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 : Kriteria Penilaian Indikator	41
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Penyusunan Rancangan Kuesioner	42
Tabel 3.3 : Goodness Of Fit Indicator	55
Tabel 4.1 : Karakteristik Individu Responden	56
Tabel 4.2 : Pemakaian Aplikasi Mobile Banking	60
Tabel 4.3 : Rentang Penilaian Konstruk Penelitian	63
Tabel 4.4 : Rekapitulasi Tanggapan Variabel Relevansi Informasi	64
Tabel 4.5 : Rekapitulasi Tanggapan Variabel Akurasi Informasi	65
Tabel 4.6 : Rekapitulasi Tanggapan Variabel Ketepatan Waktu Informasi	66
Tabel 4.7 : Rekapitulasi Tanggapan Variabel Kemudahan Penggunaan	67
Tabel 4.8 : Rekapitulasi Tanggapan Variabel Resepsi Manfaat	68
Tabel 4.9 : Rekapitulasi Tanggapan Variabel Sikap Nasabah	69
Tabel 4.10 : Hasil Perhitungan Uji Normalitas data	71
Tabel 4.11 : Hasil Perhitungan Uji Outlier Multivariate	72
Tabel 4.12 : Uji Validitas Indikator	75
Tabel 4.13 : Perhitungan Construct Reliability	76
Tabel 4.14 : Goodness Of Fit Model Struktural	79
Tabel 4.15 : Pengaruh Antar Variabel pada Model Persamaan Struktural	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Perbandingan Pengguna <i>Mobile Banking</i> Terhadap Total Nasabah Tahun 2015	3
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Sreejesh S. Pillai (2016)	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Arunagiri Shanmugam, Michael Thaz Savarimuthu, TeohChai Wen (2014)	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Mohannad Moufeed Ayyash (2015)	16
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Trevisia Meinar (2017)	34
Gambar 3.1 : Model Analisis Jalur	51
Gambar 4.1 : Karakteristik Individu Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4.2 : Karakteristik Individu Berdasarkan Usia	58
Gambar 4.3 : Karakteristik Individu Berdasarkan Pendidikan	59
Gambar 4.4 : Karakteristik Individu Berdasarkan Pekerjaan	59
Gambar 4.5 : Grafik Keperluan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	61
Gambar 4.6 : Grafik Lamanya Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	62
Gambar 4.7 : Gambar Model CFA	73
Gambar 4.8 : Model Persamaan Struktural Pengaruh Relevansi Informasi (IR), Akurasi Informasi (IA), Ketepatan Waktu Informasi (IT), Kemudahan Penggunaan (EOU) Dan Persepsi Manfaat (PB) Terhadap Sikap Nasabah (ATM)	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Tabulasi Kuesioner

Lampiran 4 : Karakteristik Responden Penelitian

Lampiran 5 : Tanggapan Responden

Lampiran 6 : Uji Asumsi Persamaan Struktural

Lampiran 7 : Uji Full - SEM



**THE EFFECT OF INFORMATION CONTENT, INFORMATION FORM, AND
PERCEIVED BENEFIT ON CUSTOMERS ATTITUDE TOWARD
BNI MOBILE BANKING IN SURABAYA**

Trevisia Meinar

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2014210355@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This research was aimed to examine empirically the effect of information content, information form, and perceived benefit on customers attitude toward BNI mobile banking in Surabaya. This analysis is used an independent variable of information relevancy, information accuracy, information timeliness, ease of use, and perceived benefit, while the dependent variable is attitude toward mobile banking. The sample of this research are BNI customers in Surabaya who use mobile banking. This research was used non probability sampling technique. Collecting data was conduct by a questionnaire distributed directly to 150 respondents. To test hypotheses, this research was using AMOS 22. The result of this research showed that information accuracy, information timeliness, ease of use, and perceived benefit significantly affect attitude toward mobile banking, however information relevancy didn't significantly affect attitude toward mobile banking.

Key words: *Information Relevancy, Information Accuracy, Information Timeliness, Ease of Use, Perceived Benefit, Attitude Toward Mobile Banking.*