

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI RESIKO,  
KECOCOKAN GAYA HIDUP DAN KEBUTUHAN  
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN *MOBILE*  
*BANKING* NASABAH BANK MANDIRI  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**DIMAZ BRAHMANTYO HARI PRATAMA PUTRA**  
NIM : 2013210138

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI RESIKO,  
KECOCOKAN GAYA HIDUP DAN KEBUTUHAN  
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN *MOBILE*  
*BANKING* NASABAH BANK MANDIRI  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**DIMAZ BRAHMANTYO HARI PRATAMA PUTRA  
NIM : 2013210138**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI RESIKO,  
KECOCOKAN GAYA HIDUP DAN KEBUTUHAN  
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN *MOBILE*  
*BANKING* NASABAH BANK MANDIRI  
SURABAYA**

Diajukan oleh :

**DIMAZ BRAHMANTYO HARI PRATAMA PUTRA**

**2013210138**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan



Dosen Pembimbing,  
Tanggal : ..... 1 FEBRUARI 2018

**(BURHANUDIN, S.E.,M.Si.,Ph.D)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI RESIKO,  
KECOCOKAN GAYA HIDUP DAN KEBUTUHAN  
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN *MOBILE*  
*BANKING* NASABAH BANK MANDIRI  
SURABAYA**

Disusun oleh :

**DIMAZ BRAHMANTYO HARI PRATAMA PUTRA**

**2013210138**

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

Tim Penguji

**Ketua : Dr. YUDI SUTARSO, S.E., M.Si**

**Sekretaris : BURHANUDIN, S.E., M.Si., Ph.D**

**Anggota : Prof. Dr. Dra. TATIK SURYANI, Psi. M.M**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dimaz Brahmantyo Hari Pratama Putra  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 08 Desember 1993  
N.I.M : 2013210138  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Resiko, Kecocokan Gaya Hidup dan Kebutuhan Terhadap Niat Menggunakan *Mobile Banking* Nasabah Bank Mandiri Surabaya.

### Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 8 MARET 2018

Tanggal : 8 MARET 2018



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



(BURHANUDIN, S.E., M.Si., Ph.D)

## **MOTTO**

*Jika Salah, Perbaiki.*

*Jika Gagal, Coba Lagi.*

*Tapi Jika Kamu Menyerah, Semuanya Selesai...*



## PERSEMBAHAN

Terima kasih atas semua dukungan, bimbingan dan doa dari orang-orang yang ada disekitar saya, karena saya dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Banyak cerita suka dan duka di balik proses penyelesaian skripsi ini, untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih melalui persembahan karya tulis ini yang saya persembahkan kepada :

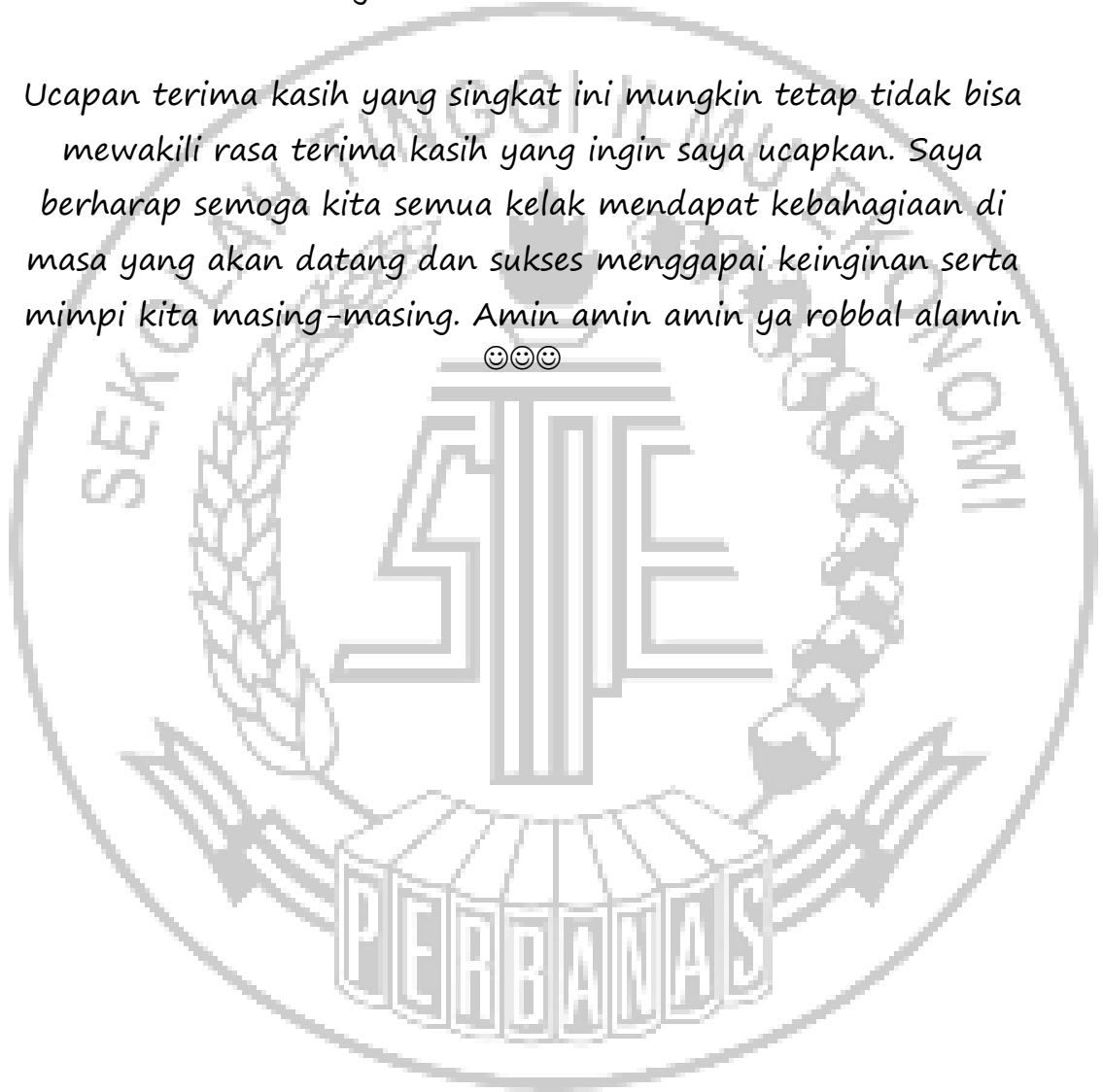
1. Allah SWT, atas berkat dan rahmatNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya tepat waktu karena saya hanya bisa berusaha tetapi yang menentukan hanya Allah SWT.
2. Keluarga saya ; Papa, Mama, Dek Wisnu, Dek Daffa. Terima kasih atas dukungannya di saat saya kesusahan mengerjakan skripsi, mereka yang memberi saya semangat bahwa saya mampu menyelesaikan dan saya pasti bisa. Karena skripsi ini memang saya persembahkan untuk mereka semua.
3. Dosen pembimbing saya Bapak Burhanudin, terima kasih atas waktu yang telah diluangkan dan kemudahan yang diberikan. Semoga Bapak selalu diberikan perlindungan dan sukses selalu.
4. Dosen wali saya Bapak Emanuel Kristijadi dan seluruh dosen beserta civitas STIE Perbanas Surabaya. Terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan.
5. Eka Martha Ayu Vitalocha is The Best, Martha is Number One. Tak ada kata-kata yang bisa diungkapkan lagi terima kasih pun sudah tidak cukup. Karena Ada Martha Dimaz Bisa, Martha yang selalu mendukung, membantu, dan selalu ada disaat Dimaz kesusahan. Terima kasih

sudah sangat sabar menghadapi Dimaz saat sedang ga Mood karena skripsi. Dimaz hanya ingin mengucapkan, Dimaz merasa sangat beruntung memiliki Martha.

6. Angkatan 2013 yang tidak mungkin namanya saya tulis satu per satu. Tapi kalian semua tak terpisahkan dari cerita selama saya kuliah di Perbanas ini ☺

Ucapan terima kasih yang singkat ini mungkin tetap tidak bisa mewakili rasa terima kasih yang ingin saya ucapkan. Saya berharap semoga kita semua kelak mendapat kebahagiaan di masa yang akan datang dan sukses menggapai keinginan serta mimpi kita masing-masing. Amin amin amin ya robbal alamin

☺☺☺





## KATA PENGANTAR

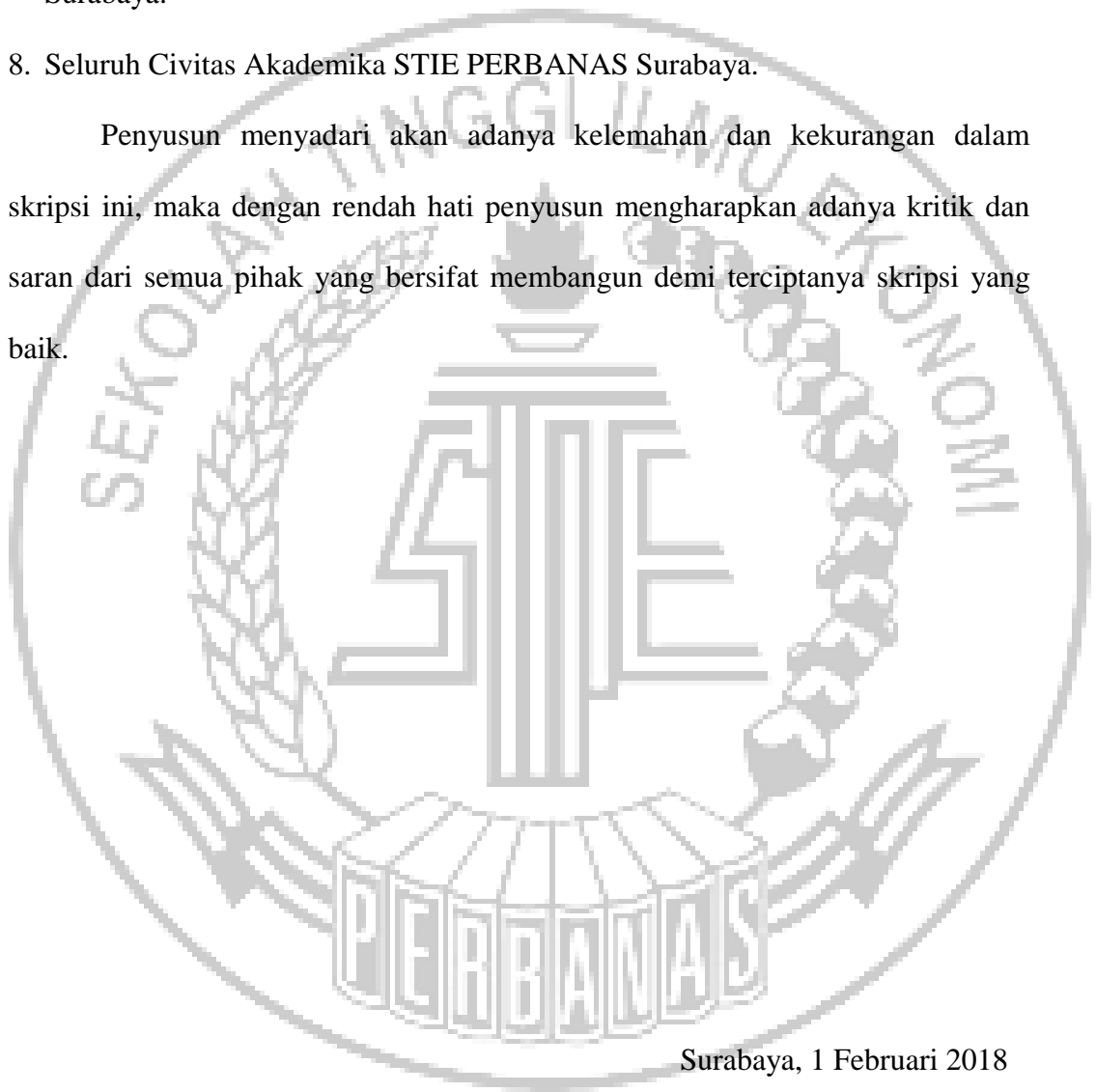
Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas RahmatNya penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Resiko, Kecocokan Gaya Hidup dan Kebutuhan Terhadap Niat Menggunakan *Mobile Banking* Nasabah Bank Mandiri Surabaya”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. dalam penyusunan 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 mengungkapkan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, nikmat, dan taufik sehingga penyusun bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua penyusun yang selalu sabar dan memberikan dukungan serta doa yang selalu diberikan kepada penyusun.
3. Bapak Burhanudin, S.E.,M.Si.,Ph.D. selaku dosen pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan.
4. Bapak Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M selaku dosen wali yang telah banyak membantu dan membimbing penyusun selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak Lutfi S.E.,M.Fin selaku Ketua STIE PERBANAS Surabaya.

6. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Sarjana Manajemen STIE PERBANAS Surabaya.
7. Bapak dan Ibu Dosen STIE PERBANAS Surabaya yang telah memberikan ilmu dan mendidik penyusun selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
8. Seluruh Civitas Akademika STIE PERBANAS Surabaya.

Penyusun menyadari akan 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, 1 Februari 2018

Dimaz Brahmantyo H.P.P

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO &amp; PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.1.1 Payam Hanafizadeh, Mehdi Behboudi, Amir Abedini Koshksaray, Marziyeh Jalilvand Shirkhani Tabar (2012)..	7
2.1.2 Kumari Kahandawa Dan Janaka Wijayanayake (2014) .	9
2.1.3 Aditya Wardhana (2015) .....	11
2.1.4 Carlos Tam Tiago Oliveira (2016) .....	12
2.2 Landasan Teori .....	17
2.2.1 Kualitas Layanan .....	17
2.2.2 Mobile Banking .....	18
2.2.3 Persepsi Kegunaan .....	19

2.2.4	Kecocokan Gaya Hidup dan Kebutuhan .....	20
2.2.5	Persepsi Resiko .....	21
2.2.6	Niat Menggunakan .....	21
2.2.7	Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Menggunakan Mobile Banking .....	22
2.2.8	Pengaruh Kecocokan Gaya Hidup dan Kebutuhan Terhadap Niat Menggunakan Mobile Banking .....	23
2.2.9	Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Banking .....	23
2.3	Kerangka Penelitian .....	24
2.4	Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Rancangan Penelitian .....	26
3.2	Batasan Penelitian .....	26
3.3	Identifikasi Variabel .....	27
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	27
3.4.1	Definisi operasional variabel.....	27
3.4.2	Pengukuran variabel.....	30
3.5	Instrumen Penelitian .....	31
3.6	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	33
3.6.1	Populasi .....	33
3.6.2	Sampel.....	33
3.6.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data .....	35
3.7.1	Jenis Data .....	35
3.7.2	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	36
3.8.1	Uji Validitas .....	37
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	37
3.9	Teknik Analisis Data .....	37
3.9.1	Analisis deskriptif .....	38

3.9.2 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	45
4.1.1 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.1.2 Kategori Responden Berdasarkan Usia .....	47
4.1.3 Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	48
4.1.4 Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.2 Analisis Data .....	50
4.2.1 Analisis Data Deskriptif .....	50
4.2.2 Uji Validasi.....	54
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	55
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	56
4.2.5 Pembuktian Hipotesis .....	60
4.3 Pembahasan .....	66
4.3.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Niat Menggunakan .....	66
4.3.2 Pengaruh Kecocokan Gaya Hidup dan Kebutuhan Terhadap Niat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	67
4.3.3 Pengaruh Persepsi Resiko terhadap Niat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	68
4.3.4 Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kecocokan gaya Hidup dan Kebutuhan Persepsi Resiko terhadap Niat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	69
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.3 Saran.....	72
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>	
Tabel 2.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian	15
Tabel 3.1	Kisi-kisi Penyusunan Rancangan Kuesioner	31
Tabel 3.2	Tabel Turbin Watson	41
Tabel 4.1	Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Kategori Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3	Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4.4	Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.5	Interval Kelas Rata-rata Variabel	51
Tabel 4.6	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Persepsi Kegunaan	51
Tabel 4.7	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kecocokan Gaya Hidup Dan Kebutuhan	52
Tabel 4.8	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Persepsi Resiko	53
Tabel 4.9	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Niat Menggunakan	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.12	Perhitungan Normalitas Data	57
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Uji Multikolinietas	58
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan $DW_{hitung}$	59
Tabel 4.15	Durbin Watson Klasifikasi Nilai D Uji Durbin Watson	59
Tabel 4.16	Rekapitulasi Analisa Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.17	Hasil Uji Pengaruh Parsial	62
Tabel 4.18	Hasil Uji Pengaruh Simultan	64
Tabel 4.19	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	65

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Presentase Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Tahun 2016	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Payam Hanafizadeh, Mehdi Behboudi, Amir Abedini Koshksaray, Dan Marziyeh Jalilvand Shirkhani Tabar	8
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Kumari Kahandawa Dan Janake Wijayanayake	10
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Aditya Wardhana	11
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Carlos Tam Tiago Oliviera	13
Gambar 2.5 Kerangka Penelitian	24
Gambar 4.1 Grafik Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2 Grafik Komposisi Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 : Deskripsi Responden

Lampiran 5 : Tanggapan responden

Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas Penelitian

Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda





***Influence on Perceived Usefulness, Perceived Risk, Compatibility with LifeStyle  
and Needs of Intention to use Mobile Banking  
Customer Bank Mandiri Surabaya.***

**Dimaz Brahmantyo Hari Pratama Putra**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : [dimazbrahmantyo@gmail.com](mailto:dimazbrahmantyo@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Intention to use indicate the possibility about consumers plan or will to use certain products or services in the future. In addition, it can be defined as consumer's intention to use certain products that they have chosen after a particular evaluation. The researcher wants to prove the truth of the theory by using the perceived usefulness, compatibility with lifestyle and needs, perceived risk as independent variables. This study aims to determine the effect of perceived usefulness, compability with lifestyle and needs, perceived risk towards intention to use in mobile banking. The sample of this study used 155 respondents by distributing questionnaires to the costumers of Bank Mandiri in Surabaya, who already know and will use mobile banking with decision-making method. The analysis technique used was spss and data analysis technique used was multiple linear regression. The results of this study indicate that perceived usefulness and compability with lifestyle and needs have a significant positive effect on the intention of using mobile banking of Bank Mandiri in Surabaya, while perceived risk is positive but insignificant to the intention of use in Bank Mandiri mobile banking in Surabaya.*

**Keywords :** *Perceived Usefulness, Compatibility with Lifestyle and Needs, Perceived Risk, Intention to Use Mobile Banking.*

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI RESIKO,  
KECOCOKAN GAYA HIDUP DAN KEBUTUHAN  
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN *MOBILE*  
*BANKING* NASABAH BANK MANDIRI  
SURABAYA**

**Dimaz Brahmantyo Hari Pratama Putra**

STIE Perbanas Surabaya

Email : [dimazbrahmantyo@gmail.com](mailto:dimazbrahmantyo@gmail.com)

**ABSTRAK**

Niat menggunakan menunjukkan kemungkinan konsumen akan merencanakan atau mau menggunakan produk atau jasa tertentu di masa depan. Selain itu, dapat didefinisikan sebagai niat konsumen untuk menggunakan produk tertentu yang telah mereka pilih sendiri setelah evaluasi tertentu. Peneliti ingin membuktikan kebenaran teori tersebut dengan menggunakan persepsi kegunaan, kecocokan gaya hidup dan kebutuhan, persepsi resiko sebagai variabel bebas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, kecocokan gaya hidup dan kebutuhan, persepsi resiko terhadap niat menggunakan pada *mobile banking*. Sampel penelitian ini menggunakan 155 responden dengan menyebarkan kuisioner kepada nasabah Bank Mandiri di Surabaya, yang sudah mengetahui dan akan menggunakan *mobile banking* dengan metode pengambilan keputusan. Teknik analisis yang digunakan adalah SPSS dan teknik analisis datanya menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kecocokan gaya hidup dan kebutuhan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan pada *mobile banking* Bank Mandiri di Surabaya, sedangkan persepsi resiko yang dirasakan berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap niat menggunakan pada *mobile banking* Bank Mandiri di Surabaya.

**Kata Kunci :** Persepsi Kegunaan, Kecocokan Gaya Hidup dan Kebutuhan, Persepsi Resiko, Niat Menggunakan *Mobile Banking*.