

**PENGARUH SIKAP, KEPERCAYAAN, DAN KENYAMANAN TERHADAP  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK RAKYAT INDONESIA  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**RIO Satriya Prabowo**  
NIM 2013210819

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH SIKAP, KEPERCAYAAN, DAN KENYAMANAN TERHADAP  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK RAKYAT INDONESIA  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

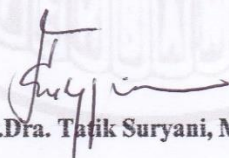
**RIO Satriya Prabowo**

**2013210819**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 15. Februari 2018



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

**SKRIPSI**

**PENGARUH SIKAP, KEPERCAYAAN, DAN KENYAMANAN TERHADAP  
PENGUNAAN MOBILE BANKING BANK RAKYAT INDONESIA  
DI SURABAYA**

Disusun Oleh

**RIO Satriya Prabowo**

**2013210819**

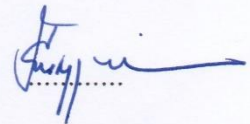
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal : 26. Februari 2018

Tim Penguji

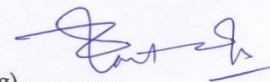
Ketua : (Dr. Basuki Rachmat, SE., M.M)



Sekretaris : (Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, M.M., Psikolog)



Anggota : (Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog).....



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rio Satriya Prabowo  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 19 September 1994  
N.I.M : 2013210819  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Skap, Kepercayaan, dan Kenyamanan  
Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Rakyat  
Indonesia di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

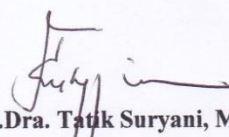
Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 7 Juni 2018

Tanggal : 5 Juni 2018

  
(Dr. Muazaroh, SE., M.T)

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

**MOTTO :**

**“ SUDAHKAN ANDA BERSYUKUR DI HARI  
INI ? “**

### **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, kupersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang saya cintai terutama ibu dosen pembimbing, kedua orang tua saya, dan sahabat-sahabat saya.

#### **Ibu Prof. Tatik Suryani**

Saya mengucapkan terima kasih banyak yang sebesar-besarnya kepada ibu, karena telah membimbing saya dan rekan-rekan satu bimbingan dengan sabar, ikhlas, dan tulus. Berkat bimbingan ibu selama ini saya dan rekan-rekan satu bimbingan bisa menyelesaikan skripsi ini hingga dinyatakan lulus. Sekali lagi terima kasih ibu

#### **Kedua orang tua**

Terima kasih buat kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan dan semangat selama saya kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini, dan terima kasih juga telah membiayai saya kuliah hingga selesai.

### **Kmtl family**

Terima kasih buat rekan-rekan dari kmtl family yang telah membantu saya dan memberi semangat sewaktu saya skripsi, terima kasih juga buat yang mentyempatkan hadir di saat saya siding akhir.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Sikap, Kepercayaan, Dan Kenyamanan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Rakyat Indonesia Di Surabaya”.

Penyelesaian skripsi ini sekiranya tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak, baik secara material, maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan kali ini, Penulis ingin menyampaikan rasa 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 Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Drs M.Nadjib Usman, MM. selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama ini.

5. Semua Bapak dan Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran.
6. Kedua Orang Tua dan seluruh Keluarga saya yang selama ini mendoakan dan memberikan dukungan selama proses belajar.
7. Seluruh rekan mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya pada bidang Manajemen Perbankan.

Surabaya, Februari 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i	
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....	ii	
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	iii	
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv	
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v	
KATA PEGANTAR .....	vii	
DAFTAR ISI .....	ix	
DAFTAR TABEL .....	xi	
DAFTAR GAMBAR .....	xii	
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii	
ABSTRAK .....	xiv	
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
	1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
	1.2 Perumusan Masalah.....	4
	1.3 Tujuan Penelitian.....	4
	1.4 Manfaat Penelitian.....	5
	1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
	2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
	2.2 Landasan Teori.....	15
	2.3 Hubungan Antar Variabel.....	22
	2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
	2.5 Hipotesis Penelitian.....	25
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
	3.1 Rancangan Penelitian.....	27
	3.2 Batasan Penelitian.....	27
	3.3 Identifikasi Variabel.....	28
	3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
	3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
	3.6 Instrumen Penelitian.....	34
	3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	36
	3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	37
	3.9 Uji Asumsi Klasik.....	38
	3.10 Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN SUBYEK PENEITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	<b>45</b>
	4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	45
	4.2 Analisis Data.....	50

	4.3 Pembahasan.....	63
BAB V	PENUTUP.....	67
	5.1 Kesimpulan.....	67
	5.2 Keterbatasan Penelitian.....	68
	5.3 Saran.....	68

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Data Kepemilikan Akun <i>Mobile Banking</i>	3
Tabel 2.1	Perbandingan Peneliti Sekarang Dengan Terdahulu	13
Tabel 3.1	Interval Class	32
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuesioner	35
Tabel 4.1	Interval Kelas	50
Tabel 4.2	Hasil Uji Tanggapan Responden Variabel Sikap	51
Tabel 4.3	Hasil Uji Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan	52
Tabel 4.4	Hasil Uji Tanggapan Responden Variabel Kenyamanan	53
Tabel 4.5	Hasil Uji Tanggapan Responden Variabel Penggunaan	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Sampel Besar	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi	59
Tabel 4.12	Tabel Durbin-Watson	60
Tabel 4.13	Hasil Uji t	61
Tabel 4.14	Hasil Uji F	62
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Determinan	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran S.H. Siadat,A. (2016)	8
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Mohammad Rokibul Kabir (2013)	10
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Ki Soon Lee (2015)	12
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Rio Satriya (2018)	25
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan	49

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Uji Validitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Skala Interval
- Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11 : Koefisien Determinan ( $R^2$ )

***THE INFLUENCE ATTITUDE, TRUST. AND CONVENIENCE TO USE  
MOBILE BANKING BANK RAKYAT INDONESIA IN SURABAYA***

**Rio Satriya Prabowo**

STIE Perbanas Surabaya

[2013210819@students.perbanas.ac.id](mailto:2013210819@students.perbanas.ac.id)

Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118, Indonesia

**ABSTRACT**

*Mobile banking services are familiar to the public, mobile banking is an application in the absences of a branch that allows customers without having to come to the bank. Mobile banking can be used for balance, transfer and payment information. This research is done to know the influence of attitude, trust, and convenience to use BRI mobile banking in Surabaya. The research use purposive sampling method with 84 samples, data collection technique using questionnaires the results of this study indicate that the attitude, trust, and convenience of the use of mobile banking BRI in Surabaya*

Keywords : Attitude, Trust, Convenience, Mobile Banking

**PENGARUH SIKAP, KEPERCAYAAN, DAN KENYAMANAN TERHADAP  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK RAKYAT INDONESIA  
DI SURABAYA**

**Rio Satriya Prabowo**

STIE Perbanas Surabaya

[2013210819@students.perbanas.ac.id](mailto:2013210819@students.perbanas.ac.id)

Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118, Indonesia

**ABSTRAK**

Layanan *Mobile Banking* merupakan hal yang tidak asing lagi bagi masyarakat, *Mobile Banking* sendiri yaitu merupakan sebuah aplikasi tanpa adanya sebuah cabang yang memudahkan nasabah tanpa harus datang ke bank lagi. *Mobile banking* dapat digunakan untuk informasi saldo, transfer, maupun pembayaran. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh sikap, kepercayaan, dan kenyamanan terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan total sampel 84, teknik pengumpulan data nya menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap, kepercayaan, dan kenyamanan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

Kata kunci : Sikap, Kepercayaan, Kenyamanan, *Mobile Banking*