

**EFEK MEDIASI PERSEPSI KEGUNAAN PADA PENGARUH  
KOMUNIKASI TATAP MUKA TERHADAP NIAT  
MENGGUNAKAN *M-BANKING GO MOBILE*  
NASABAH CIMB NIAGA  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**HENDARTO SETIA BUDI**  
**NIM : 2014210817**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2018**

**EFEK MEDIASI PERSEPSI KEGUNAAN PADA PENGARUH  
KOMUNIKASI TATAP MUKA TERHADAP NIAT  
MENGGUNAKAN *M-BANKING GO MOBILE*  
NASABAH CIMB NIAGA  
DI SURABAYA**

**Diajukan oleh:**

**HENDARTO SETIA BUDI**

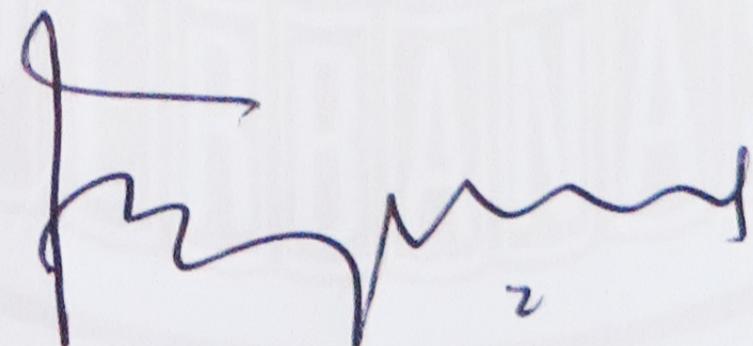
**NIM : 2014210817**

**Skripsi ini telah dibimbing**

**Dan dinyatakan siap diujikan**

**Dosen Pembimbing**

**Tanggal : 01 - 03 - 2018**



**(Emma Yulianti SE., MM)**

# **SKRIPSI**

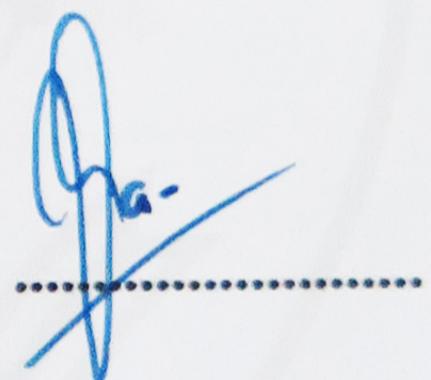
**EFEK MEDIASI PERSEPSI KEGUNAAN PADA PENGARUH  
KOMUNIKASI TATAP MUKA TERHADAP NIAT  
MENGGUNAKAN *M-BANKING GO MOBILE*  
NASABAH CIMB NIAGA**

Disusun oleh  
**HENDARTO SETIA BUDI**  
**NIM : 2014210817**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 08 Februari 2018

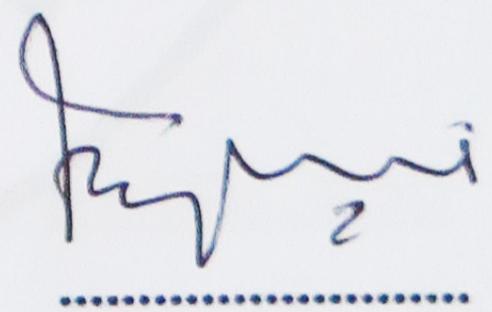
Tim Penguji

**Ketua : Dr. Soni Harsono, SE., M.Si.**



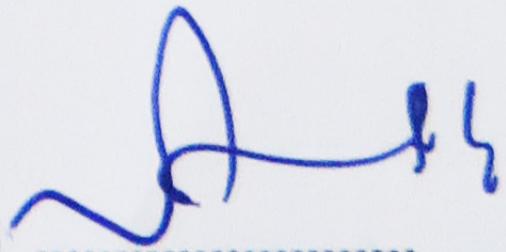
.....

**Sekretaris : Emma Yulianti S.E.,MM.**



.....

**Anggota : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si**



.....

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hendarto Setia Budi  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 17-06-1996  
N.I.M : 2014210817  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
J u d u l : Efek Mediasi Persepsi Kegunaan Pada Pengaruh Komunikasi Tatap Muka Terhadap Niat Menggunakan *M-Banking Go mobile* Nasabah CIMB Niaga di Surabaya.

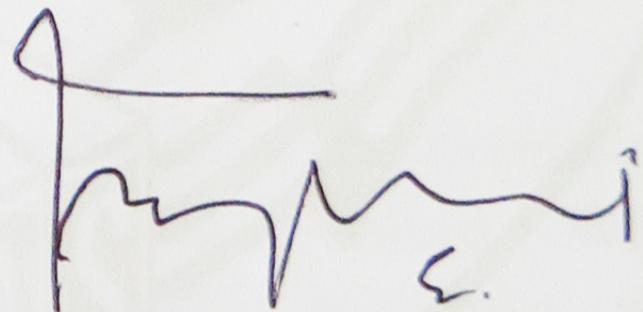
**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua program studi sarjana manajemen,  
Tanggal : 07 - 03 - 2018

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 07 - 03 - 2018

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

( Emma Yulianti SE., MM )



# MOTTO : MOTIVATOR TERBAIK ADALAH DIRIMU SENDIRI

## HALAMAN PERSEMPAHAN

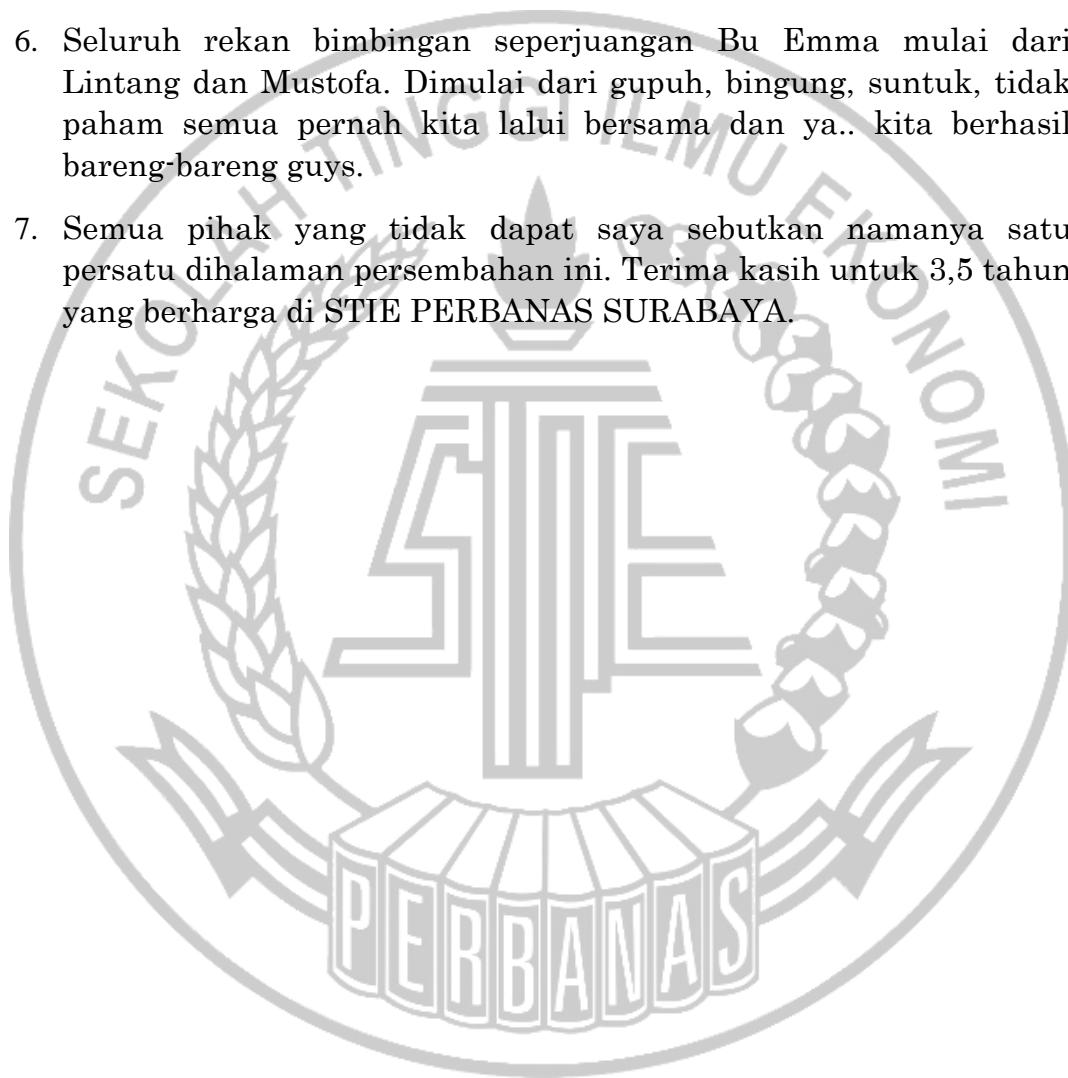
Terima kasih kepada semua pihak-pihak yang selalu memberikan segala support untuk membantu saya dalam proses penyelesaian masa studi ini. Perjalanan yang cukup berat dan panjang ini tidak akan mudah tercapai jika tidak ada peran kalian terhadap saya untuk menghadapi tugas akhir ini dengan tepat pada waktunya.

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

1. Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya yang selalu memberikan segala kemudahan serta melancarkan lika-liku selama menjalani proses pengajaran studi saya.
2. Keluarga tersayang, dengan peran dari semua orang tercinta saya ini proses penyelesaian terasa lebih ringan karena canda tawa yang diberikan dapat menghibur saya dikala kondisi tertekan, namun tetap memberi dukungan penuh agar tetap semangat untuk mencapai target yang sudah direncanakan.
3. Dosen pembimbing sekaligus Dosen wali Ibu Dr. Emma Yulianti SM. terima kasih banyak atas kesabaran yang diberikan kepada saya dimulai dari, menasehati, membagi ilmu, membimbing hingga berbagai pengalaman. Semua tercapai berkat arahan beliau karena jasa beliau saya tidak mungkin mencapai titik ini.
4. DESY ROSALINA .R, selaku pacar sekaligus orang super saya yang telah banyak dan sangat berkontribusi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Kalimat terimakasih kurang cukup untuk

menjelaskan betapa pentingnya dia dalam moment saya hingga saat ini.

5. Sahabat-sahabat saya terimakasih untuk 3,5 tahun yang tidak terlupakan, walaupun saya sering membuat kesal pada mereka namun kenangan sulit dilekang waktu kepada : Kresna Bagas, Jokowi/ Kresna Rizki, Fennita, Lintang dan Kevin.. See u on top guys.
6. Seluruh rekan bimbingan seperjuangan Bu Emma mulai dari Lintang dan Mustofa. Dimulai dari gupuh, bingung, suntuk, tidak paham semua pernah kita lalui bersama dan ya.. kita berhasil bareng-bareng guys.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu dihalaman persembahan ini. Terima kasih untuk 3,5 tahun yang berharga di STIE PERBANAS SURABAYA.



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“EFEK MEDIASI PERSEPSI KEGUNAAN PADA PENGARUH KOMUNIKASI TATAP MUKA TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN M-BANKING GO MOBILE NASABAH CIMB NIAGA DI SURABAYA”**.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memenuhi penyelesaian program pendidikan sarjana manajemen STIE PERBANAS Surabaya.

Pada kesempatan ini dengan saya mengucap rasa syukur dan rasa terima kasih atas semua pihak yang telah membimbing dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini ditujukan kepada :

1. Emma Julianti, SE, MM selaku dosen pembimbing yang juga sekaligus dosen wali telah berperan besar dalam sempurnakan penyusunan dan sekaligus penyelesaian skripsi ini melalui proses pemberian arahan, nasehat, dan pengetahuannya kepada penulis.
2. Ibu Dr. Muazaroh S.E., M.T., selaku Ketua Progam studi Manajemen STIE PERBANAS Surabaya.
3. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.T., selaku Ketua STIE PERBANAS Surabaya.
4. Ibu Dr. Tjahjani Prawitowati, MM., Psi. yang selalu memberikan dukungan.

5. Terimakasi kepada keluargaku, yang selalu memberikan semangat dan motivasi penuh untuk menyelesaikan skripsi.
6. Kepada semua rekan-rekan angkatan 2014 Pasti Sukses! Berjuang terus, proses tidak akan mengkhianati hasil.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam proses penyusunan skripsi.

Surabaya, 23 Januari 2018

Hendarto Setia Budi



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK/RINGKASAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	16
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.4 Kerangka Pemikiran .....	22
2.5 Hipotesis Penelitian .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	24
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Batasan Penelitian.....	25
3.3 Identifikasi Variabel .....	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	25
3.5 Intrumen Penelitian.....	29
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	32
3.8 Uji Instrumen Penelitian .....	33
3.9 Teknik/ Metode Analisis Data .....	34
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	40
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	41
4.2 Analisis Data.....	50
4.3 Pembahasan .....	63
BAB V PENUTUP .....	69

5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Keterbatasan .....	70
5.3 Saran .....	71

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 : Bank Pemenang Top Brand Award Kategori <i>M-Banking</i> 2016 Di Indonesia	2
Tabel 2. 1 : Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Saat Ini	14
Tabel 3. 1 : Kategori Mean Variabel Bebas, Mediasi, Dan Terikat	28
Tabel 3. 2 : Kisi-Kisi Kuesioner	29
Tabel 4. 1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4. 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4. 4 : Karakteristik Lama Menjadi Pengguna	47
Tabel 4. 5 : Karakteristik Frekuensi Kunjungan	48
Tabel 4. 6 : Karakteristik Fitur Sering Digunakan	49
Tabel 4. 7 : Interval Kelas Variabel	50
Tabel 4. 8 : Tanggapan Terhadap Niat Menggunakan <i>Go-Mobile</i>	51
Tabel 4. 9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi Tatap Muka	52
Tabel 4. 10 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kegunaan	53
Tabel 4. 11 : Indicator Weight Variabel Penelitian	55
Tabel 4. 12 : Uji Validitas Diskriminan	56
Tabel 4. 13 : Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten	57
Tabel 4. 14 : Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i> Pada Model Persamaan Struktural	58
Tabel 4. 15 : <i>Goodness Of Fit</i> Antar Variabel Laten	59
Tabel 4. 16 : Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural	61
Tabel 4. 17 : Pengaruh Total Dan Pengaruh Tidak Langsung	62

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Corner (2016)	9
Gambar 2. 2 : Kerangka Pemikiran Penelitian Khalid Ismail (2013)	11
Gambar 2. 3 : Kerangka Pemikiran Penelitian Rizky Januarsyah (2015)	12
Gambar 2. 4 : Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3. 1 : Kerangka Model Konstruk	38
Gambar 4. 1 : Grafik Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4. 2 : Grafik Responden Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4. 3 : Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 4. 4 : Grafik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pengguna	47
Gambar 4. 5 : Grafik Frekuensi Berkunjung Dalam 6 Bulan	48
Gambar 4. 6 : Grafik Frekuensi Fitur Yang Sering Digunakan	49
Gambar 4. 7 : Hasil Estimasi Model	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian  
Lampiran 2 : Data Responden  
Lampiran 3 : Tabulasi Data  
Lampiran 4 : *Output* SPSS Kategorisasi Responden  
Lampiran 5 : *Output* SPSS Tanggapan Kuesioner  
Lampiran 6 : *Output* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas  
Lampiran 7 : Output WARP-PLS



**THE MEDIATING EFFECT PERCEPTIONS OF USEFULNESS ON THE  
EFFECT OF FACE TO FACE COMMUNICATION ON CUSTOMER  
INTENTION TO USE M- BANKING (GO MOBILE) CIMB NIAGA  
CUSTOMERS IN SURABAYA**

**Hendarto Setia Budi**

STIE Perbanas Surabaya

Email : [2014210817@students.perbanas.ac.id](mailto:2014210817@students.perbanas.ac.id)

**ABSTRACT**

*The growth of today's era has grown rapidly with the emergence of many technologies designed to facilitate all the mobility of its users. companies are competing to win market share, especially banking in the form of application that is mobile banking. This device is launched to be a solution to customers who have limited time intensity to conduct transactions whenever and wherever. The purpose of study was to assess face to face communication, perception usefulness and customers intention of using Go mobile product CIMB Niaga in Surabaya. There are 135 respondents taken from questionnaire by using purposive sampling method, data collection in the conducted by distributing questionnaires and that sample used is based on criteria. This research uses warPLS 5.0 The result of this study is indicate face to face communication has a significant influence on customer intention to use M- banking CIMB Niaga in Surabaya (Go mobile). Face to face communication has a significant effect on the perception usefulness, the perception usefulness has a significant effect on customer intention to use M- banking CIMB Niaga in Surabaya (Go mobile) and face to face communication has the effect of intention to use through perception customers usefulness as mediating variable M- banking CIMB Niaga in Surabaya (Go mobile).*

**Keywords :** *Face to face communication, Perception Usefulness, and Intention to use M- banking*