

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO DAN  
PENGARUH SOSIAL TERHADAP MINAT NASABAH  
MENGUNAKAN *INTERNET BANKING*  
BANK MANDIRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**HAPPY ARINDYA  
2012210244**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO DAN  
PENGARUH SOSIAL TERHADAP MINAT NASABAH  
MENGUNAKAN *INTERNET BANKING*  
BANK MANDIRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**HAPPY ARINDYA**  
**2012210244**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO DAN  
PENGARUH SOSIAL TERHADAP MINAT NASABAH  
MENGUNAKAN *INTERNET BANKING*  
BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**HAPPY ARNINDYA**

**NIM : 2012210244**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 7 APRIL 2016



**Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.**  
**NIP.36110287**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO DAN  
PENGARUH SOSIAL TERHADAP MINAT NASABAH  
MENGUNAKAN *INTERNET BANKING*  
BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**HAPPY ARINDYA**

**NIM : 2012210244**

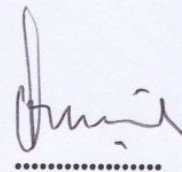
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 25 Februari 2016

Tim Penguji


**Ketua : Dra. Lindiawati, M.M**

**Sekretaris : Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH**

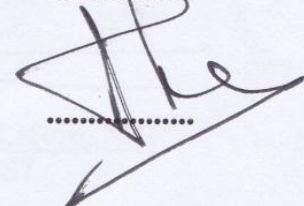
**Anggota : Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM**



.....



.....



.....



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Happy Arnindya  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 26 April 1993  
N.I.M : 2012210244  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko dan Pengaruh Sosial Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya.

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 7 April 2016

Tanggal : 7 April 2016



**DR. MUAZAROH, SE, MT**  
NIP. 36940131

**Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH**  
NIP. 36110287

## *Motto*

*“ Success is the ability to go from one failure to another with no loss of enthusiasm. Verily, every difficulty there is relief ..”*

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirabbil ‘Aalamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, berkah serta limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini juga mendapatkan dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, maka dari itu Peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Kedua orang tua, Ayah & Mama yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, terima kasih atas segala doa, bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan. Ayah & Mama adalah segalanya buat happy. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan umur yang panjang agar happy dapat membahagiakan dan menjadi kebanggaan Kalian. Terimakasih untuk Bude Mamiek yang selalu memberikan nasehat dan dukungan dari happy kecil. Terimakasih banyak Keluargaku, pencapaianku ini untuk Kalian.

Untuk Para dosen S1 Manajemen dan seluruh civitas STIE Perbanas Surabaya terutama para dosen Jurusan Manajemen Pebankan yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan. Untuk Bapak Ronny, terima kasih banyak karena telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengetahuan dan arahan selama ini.

Teman-teman yang disebut “Geng Kelas” Untuk Putri Sanyah Dewi, Makasih nyak atas semua bantuan dan peranmu sebagai teman terbaik yang tidak pernah malas dan baik hati. Selanjutnya untuk bidadariku Tania Anggraeni yang selalu menghibur dan membuat kenyang dengan bakso-bakso itu, Thanks tan! Om Orisnawan dan Adryan Haryo, Terimakasih untuk canda tawa yang selama ini agak kurang lucu. Dan tidak lupa untuk si manis Oppi Putri B, Semangat! Bantuan dan doamu sangat menolong pik. Finally, It’s beginning to feel a lot like a Lucky People. Terimakasih untuk 3,5 tahun yang indah ini hehe .. SEE YA ON TOP !

Terimakasih untuk Nadiani E, Irfa Maisita, Astia Syifa, Ardho Luthfiandy, Clap Clap guys .. We’ve done it with all of power!

Untuk seluruh keluarga besar UKM English Club (EC), Thanks for all the experience. I’ve learnt so much lessons that I didn’t find in other places. Sukses dan Semoga tetap Eksis yeah ..

Riko F. Adixio

Words aren’t enough to describes and you never fail to inspire me. Thankyou for everythings that you gave me well.

You’re The Best!

Terakhir Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan tidak bisa Saya sebutkan satu per satu.

**-TERIMA KASIH-**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan hidayah dan Inayah-Nya, melalui ilmu-Nya yang Maha luas dan tak terkira, Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko dan Pengaruh Sosial Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri Di Surabaya”.

Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun keberhasilan pada skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta bantuan semua pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua Peneliti yang telah ikut serta berperan dalam memberikan dukungan baik moril maupun materil dan menuntun Peneliti dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Peneliti.
2. Bapak Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH. selaku dosen pembimbing yang sangat berperan penting atas penyelesaian pada penulisan skripsi ini karena telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengetahuan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Drs. Ec. Abdul Mongid, MA selaku dosen wali yang telah membimbing Peneliti selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
4. Bapak Lutfi, S.E., M.Fin selaku ketua STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya dengan tulus dan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang positif dan berharap terdapat koreksi-koreksi yang membangun agar dapat melahirkan berbagai inspirasi dan inovasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang lebih baik dari Peneliti.

Surabaya, 25 Januari 2016

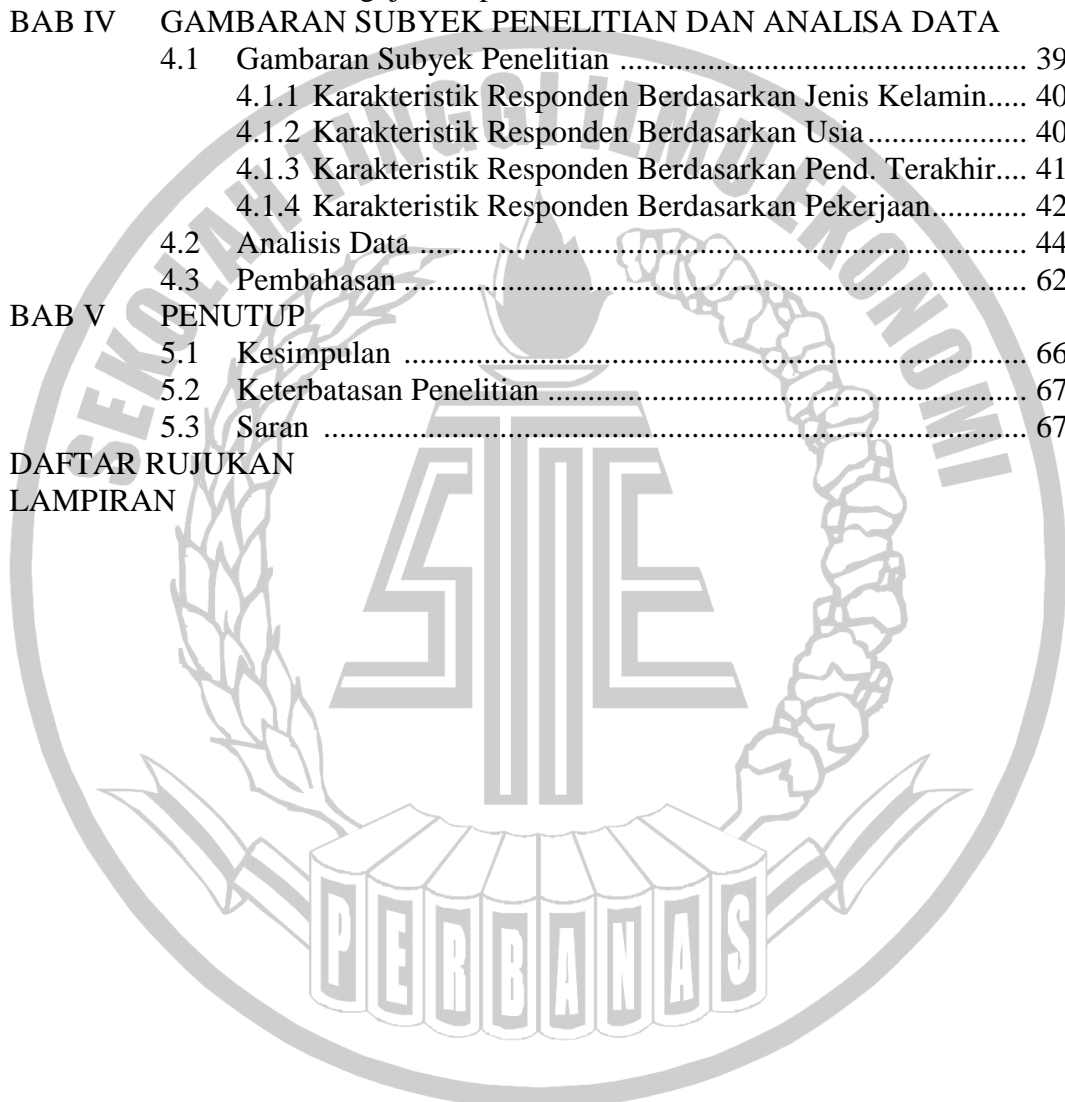
Peneliti



## DAFTAR ISI

	Halaman
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 .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK/ RINGKASAN .....	xiii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian .....	5
1.4    Manfaat Penelitian .....	6
1.5    Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1    Penelitian Terdahulu.....	8
2.2    Landasan Teori .....	15
2.2.1    Kepercayaan .....	15
2.2.3    Persepsi Risiko.....	16
2.2.4    Pengaruh Sosial .....	18
2.2.5    Minat Menggunakan.....	19
2.3    Kerangka Pemikiran .....	23
2.4    Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
3.1    Rancangan Penelitian .....	25
3.2    Batasan Penelitian .....	25
3.3    Identifikasi Variabel .....	26
3.4    Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
3.4.1    Kepercayaan .....	26
3.4.2    Persepsi Risiko .....	27
3.4.3    Pengaruh Sosial .....	28
3.4.4    Minat Menggunakan .....	28
3.3.5    Pengukuran Variabel .....	29
3.5    Instrumen Penelitian .....	29
3.6    Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.6.1    Populasi .....	31
3.6.2    Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.7    Data dan Metode Pengumpulan Data .....	32
3.7.1    Jenis Data dan Sumber Data.....	32

	3.7.2 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.8	Uji validitas dan Reliabilitas .....	33
	3.8.1 Uji Validitas .....	33
	3.8.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.9	Teknik Analisa Data .....	34
	3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
	3.9.2 Uji Asumsi Klasik .....	34
	3.9.3 Pengujian Hipotesis.....	37
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISA DATA</b>	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	39
	4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
	4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
	4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pend. Terakhir....	41
	4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.2	Analisis Data .....	44
4.3	Pembahasan .....	62
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
5.1	Kesimpulan .....	66
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	67
5.3	Saran .....	67
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Peringkat <i>Internet Banking</i> Katerori E-Channel	2
Tabel 2.1 : Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	13
Tabel 3.1 : Rentang Interval Skala Kategori Lima Skor	29
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuisisioner	30
Tabel 3.3 : Nilai Durbin Watson	36
Tabel 4.1 : Rentang Interval Skala Kategori Lima Skor	44
Tabel 4.2 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	45
Tabel 4.3 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Risiko	46
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengaruh Sosial	47
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Menggunakan	48
Tabel 4.6 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil	49
Tabel 4.7 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar	50
Tabel 4.8 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	51
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	51
Tabel 4.10 : Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.11 : Hasil Uji Autokorelasi	53
Tabel 4.12 : Nilai Durbin Watson	54
Tabel 4.13 : Hasil Analisis Uji Normalitas	55
Tabel 4.14 : Koefisien Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.15 : Hasil Perhitungan Uji T	58
Tabel 4.16 : Koefisien Determinasi Parsial	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Ankit K. dan Shailendra S. (2011)	10
Gambar 2.2 : Kerangka S.Saibaba dan T.Naryana (2013)	12
Gambar 2.3 : Kerangka Happy Arnindya (2015)	23
Gambar 4.1 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.2 : Identitas Responden Berdasarkan Usia	41
Gambar 4.3 : Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Gambar 4.4 : Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	43





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 4 : Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Hasil Output SPSS Uji Linier Berganda, Asumsi Klasik dan Hipotesis
- Lampiran 7 : Tanggapan dan Karakteristik Responden
- Lampiran 8 : Tabel t ( $df = 1 - 200$ )



**THE INFLUENCES OF TRUST, PERCEIVED RISK AND SOCIAL  
INFLUENCE TOWARD CUSTOMER'S INTENTION  
TO USE INTERNET BANKING  
AT BANK MANDIRI  
SURABAYA**

**Happy Arnindya**

STIE Perbanas Surabaya

Email : [arnindya.happy@yahoo.co.id](mailto:arnindya.happy@yahoo.co.id)

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to examine the effects of trust, perceived risk and social influence toward customer's intention to use internet banking at Bank Mandiri Surabaya. Trust refers on consumer subjective estimate, who makes consistently online transactions were expected. Perceived risk is a customer perception of uncertain things. Social influence is subjective influence because it relates of perception norms or someone opinions on social pressure that will affect the intention to conduct or not conduct of the behavior that is being considered. Intention to use is very important to the success of the company. The design of this study used judgment sampling based on criteria of this research. Data were collected from 100 respondents who did not use internet banking at Bank Mandiri Surabaya. The method analysis used in this research was multiple linear regression and classical assumption using the program of SPSS version 16.0. This study showed some of findings namely like trust is positive significantly influenced to customer's intention, then perceived risk is negative significantly influenced to customer's intention, and the last social influence is positive but not significantly influenced toward customer's intention to use internet banking at Bank Mandiri Surabaya.*

**Keywords:** *trust, perceived risk, social influence, intention to use*