

**PENGARUH MOTIVASI DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP  
NIAT MENGGUNAKAN INTERNET BANKING BRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**REZA NASRUL HAQ**

**NIM : 2014210561**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH MOTIVASI DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP  
NIAT MENGGUNAKAN INTERNET BANKING BRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**REZA NASRUL HAQ**  
**NIM : 2014210561**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH MOTIVASI DAN NILAI YANG DIRASAKAN  
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN INTERNET BANKING BRI  
DI SURABAYA**

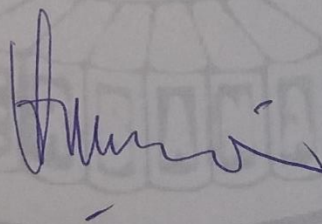
Diajukan Oleh

**REZA NASRUL HAQ**

**NIM : 2014210561**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing  
Tanggal: 12 Oktober 2018



(Dra. Lindiawati M.M.)

# SKRIPSI

## PENGARUH MOTIVASI DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN INTERNET BANKING BRI DI SURABAYA

Disusun oleh :

**REZA NASRUL HAQ**

**2014210561**

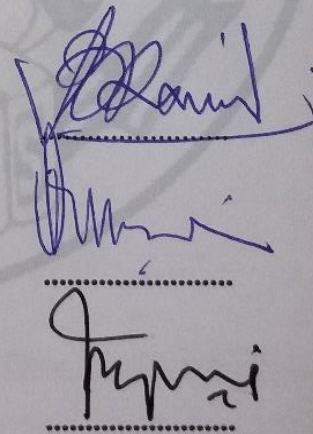
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 29 Agustus 2018

Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat

Sekretaris : Dra. Lindiawati, M.M

Anggota : Dra. Ec. Emma Yulianti, M.M



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Reza Nasrul Haq  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Mei 1996  
N.I.M : 2014210561  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Motivasi Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Niat Menggunakan Internet Banking BRI Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua program studi sarjana manajemen

Tanggal : 12 oktober 2018

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

Dosen pembimbing,

Tanggal : 12 oktober 2018

**(Dra. Lindiawati, M.M.)**

## MOTTO

**MESKIPUN ANDA MALAS DAN KURANG BERUNTUNG TETAPI  
JANGAN PERNAH SESEKALI UNTUK MENINGGALKAN SHOLAT  
KARENA DARI SHOLAT DAN BERDOA ITULAH SEMUA  
KEBERUNTUNGAN DUNIA AKAN ANDA DAPATKAN**

## PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang saya harapkan. Disini perkenankan saya untuk mengucapkan terimakasih kepada orang terdekat saya yang sudah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

- ❖ Terima kasih kepada Ibu saya yang selalu mendoakan saya dalam mengerjakan skripsi ini sehingga reza bisa memberikan kebanggaan tersendiri untuk ibu. Terima kasih kepada ALM. Bapak yang selalu mendoakan, mendukung setiap langkah yang reza lakukan dan juga selalu sabar dalam mendidik reza sehingga akhirnya reza bisa mewujudkan apa yang diharapkan bapak sejak dulu hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini dan akhirnya reza bisa wisuda dan lulus kuliah tepat waktu di tahun 2018 ini. Terima kasih juga kepada adik saya Farhan ardhiansyah yang mendoakan saya hingga akhirnya bisa menyelesaikan kuliah saya.
- ❖ Terima kasih kepada temen-teman terdekat saya yaitu Agung, Bandoro, Dwikita, Fia, Niki yang sudah menjadi teman yang sabar dalam menghadapi tingkah reza selama menjadi teman kalian. Maaf jika selama menjadi teman kalian reza selalu merepotkan dan mungkin pernah menyakiti perasaan kalian

dengan ucapan yang mungkin tidak reza ketahui dan semoga pertemanan kita bisa beratahan hingga selamanya kelak. AMIN.

- ❖ Terima kasih kepada Paklek Tanto yang sudah mau membantu reza dalam mengerjakan revisi proposal kemarin sehingga reza bisa maju sidang proposal dan lanjut ke sidang skripsi, dan terima kasih kepada bulek andri yang selalu mendoakan reza supaya bisa menyelesaikan skripsi dan kuliah ini hingga akhirnya reza bisa selesai sidang dan dinyatakan lulus juga .



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas semua rahmat Allah SWT atas segala limpahan berkah rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Motivasi Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Niat Menggunakan Internet Banking BRI Di Surabaya”. Pada kesempatan kali ini perkenankan saya untuk mengucapkan rasa terima kasih saya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini kepada :

1. Ibu Dra. Lindiawati, M.M selaku dosen pembimbing yang sudah membantu dan sabar dalam penyusunan skripsi saya.
2. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Fin., selaku Ketua STIE PERBANAS Surabaya dan juga sebagai dosen wali saya berterima kasih karena telah membimbing saya dalam menjalani kuliah mulai semester awal hingga selesai.
3. Ibu Dr. Muazaroh SE.,MT., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PERBANAS Surabaya.
4. Bapak dan Ibu dosen STIE PERBANAS Surabaya.
5. Karyawan dan kayawati STIE PERBANAS Surabaya

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi.

Surabaya, Juli 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN SIAP DIUJI</b> .....	ii
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	34
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Batasan Penelitian.....	35
3.3 Identifikasi Variabel.....	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.6 Instrumen Penelitian.....	40
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	42
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Intrumen Penelitian.....	43
3.9 Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	49
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	49
4.2 Analisis Data.....	53
4.3 Pembahasan.....	67
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	75
5.3 Saran.....	75
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Total Perolehan Aset 4 Bank Besar Tahun 2016	3
Tabel 1.2 : Data Pengguna Internet Banking Tahun 2015-2017	4
Tabel 2.1 : Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu Dengan Sekarang	25
Tabel 3.1 : Pengukuran Skala Likert	38
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuisisioner	41
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	51
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.6 : Uji Validitas Sampel Kecil	54
Tabel 4.7 : Uji Validitas Sampel Besar	55
Tabel 4.8 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil	55
Tabel 4.9 : Uji Reliabilitas Sampel Besar	56
Tabel 4.10 : Skala interval	57
Tabel 4.11 : Rata-rata jawaban responden berdasarkan variabel motivasi	58
Tabel 4.12 : Rata-rata jawaban responden berdasarkan variabel nilai yang dirasakan	59
Tabel 4.13 : Rata-rata jawaban responden berdasarkan variabel niat menggunakan	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1 : Uji Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> )	47
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas	61
Gambar 4.2 : Hasil Uji Multikolinieritas	62
Gambar 4.3 : Hasil Uji Analisis Jalur	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	:	Hasil Karakteristik Responden
Lampiran 3	:	Data Responden Sampel Kecil
Lampiran 4	:	Data Responden Sampel Besar
Lampiran 5	:	Tabulasi Responden Sampel Kecil
Lampiran 6	:	Tabulasi Responden Sampel Besar
Lampiran 7	:	Uji Validitas Sampel Kecil
Lampiran 8	:	Uji Validitas Sampel Besar
Lampiran 9	:	Uji Reliabilitas Sampel Kecil
Lampiran 10	:	Uji Reliabilitas Sampel Besar
Lampiran 11	:	Uji Normalitas
Lampiran 12	:	Uji Multikolinieritas
Lampiran 13	:	Hasil Tanggapan Responden
Lampiran 14	:	Uji Analisis Jalur

**THE EFFECT OF MOTIVATION AND PERCEIVED VALUE TO  
THE BEHAVIORAL INTENTIONS INTERNET BANKING BRI IN  
SURABAYA**

Reza Nasrul Haq  
2014210561  
[Rezabastian05@gmail.com](mailto:Rezabastian05@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Internet Banking BRI is an application created by Bank BRI aimed at Bank BRI customers to be motivated and feel the impact of the use banking facility that have been provided by BRI through its internet banking. It is expected that the customers have intention to reuse BRI Internet Banking. This study aims to examine the effect of motivation and perceived value on the intention to use BRI Internet Banking in Surabaya. Determination of the sample in this study used judgment sampling method. The analysis technique used is Multi-Regression Analysis using SPSS program version 23.0. This research was based on a survey conducted through questionnaires with a total of 100 respondents with predetermined criteria.*

*Keywords: Motivation, Perceived Value, Behavioral Intentions.*

# **PENGARUH MOTIVASI DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN INTERNET BANKING BRI DI SURABAYA**

Reza Nasrul Haq  
2014210561

[Rezabastian05@gmail.com](mailto:Rezabastian05@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Internet Banking BRI adalah aplikasi yang dibuat oleh Bank BRI yang ditujukan kepada nasabah Bank BRI untuk termotivasi dan merasakan dampak penggunaan fasilitas perbankan yang telah disediakan oleh BRI melalui internet banking. Diharapkan bahwa pelanggan memiliki niat untuk menggunakan kembali BRI Internet Banking. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh motivasi dan nilai yang dirasakan terhadap niat untuk menggunakan BRI Internet Banking di Surabaya. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode judgement sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Multi Regresi menggunakan program SPSS versi 23.0. Penelitian ini didasarkan pada survei yang dilakukan melalui kuesioner dengan total 100 responden dengan kriteria yang telah ditentukan.

Kata Kunci: Motivasi, Nilai yang Dirasakan, Niat Menggunakan