

**ANALISIS PENGARUH MEDIA MASSA, MEDIA SOSIAL DAN  
KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP NIAT UNTUK  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* YANG DI MEDIASI  
PERSEPSI MANFAAT PADA NASABAH BANK  
RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**ERWITA ATMASARI**

**NIM : 2014210847**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

ANALISIS PENGARUH MEDIA MASSA, MEDIA SOSIAL DAN  
KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP NIAT UNTUK  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* YANG DI MEDIASI  
PERSEPSI MANFAAT PADA NASABAH BANK  
RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA


Diajukan Oleh :

**ERWITA ATMASARI**

**NIM : 2014210847**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 31 Januari 2018

  
**(Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH.)**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH MEDIA MASSA, MEDIA SOSIAL DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP NIAT UNTUK MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* YANG DI MEDIASI PERSEPSI MANFAAT PADA NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA

Diajukan Oleh :

**ERWITA ATMASARI**

**NIM : 2014210847**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 12 Februari 2018

Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM.

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

Anggota : Dra. Lindiawati, MM.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Erwita Atmasari  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 1 Oktober 1995  
NIM : 2014210847  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Analisis Pengaruh Media Massa, Media Sosial dan Komunikasi Interpersonal terhadap Niat untuk Menggunakan *Mobile Banking* yang di Mediasi Persepsi Manfaat Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 15 May 2018

Tanggal : 15 May 2018

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

(Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.)

## *Motto dan Persembahan*

Hanya lakukan yang terbaik, jangan menyesali apa yang telah terjadi  
karena hidup hanya sekali

^--^ ^--^

Bismillahirrahmanirrahim

Saya panjatkan puji syukur saya terhadap Allah SWT karena dengan rahmatNya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik agar dapat dimanfaatkan bagi pembaca.

Dengan ini, saya ingin berterima kasih kepada kedua orang tua saya yang sudah memberikan semangat dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini dan untuk kakak saya yang sudah memperhatikan saya dari semester awal hingga sekarang karena selalu memperhatikan nilai saya agar tidak turun (kalau dipikir-pikir lucu juga sih).

Terima kasih juga untuk sahabatku yang paling imut Ona sama Nevy wkwkwk sahabat yang sering nemenin aku waktu ngerjain skripsi, selalu bantu aku juga kalau ada yang belum kumengerti terus bela-belain begadang buat nemenin aku ngerjain tugas terus ndak bosen-bosennya dengerin setres aku wkwkwk kalau diinget-inget lucu juga sih yaaa sampek segitunya. Aku cuma berharap kita tetep gini terus yaaa jangan ada masalah diantara kita (cieee apa coba). ohh yaaa satu hal lagi tetep sabar sama aku yaa kalau misalnya aku gak jelas atau nyusahin atau hal-hal buruk lainnya lahhh wkwkwk ♥♥♥ sayang kalian (hug)

Terima kasih juga untuk HR : Tami yang mesti nemenin kalau pengen jalan-jalan soalnya aku udah ndak kuat ngerjain skripsi atau hal lainnya wkwkwk yang mesti ngerjain tugas mesti mepet sama kayak aku (untung selesai), terus umik juga yang sering ngasih pencerahan kalau udah ndak kuat ngerjain tugas atau hal lainnya aduhhh emang umikk cuu kok, terus buat devi yang endel ngak bisa diem terus makannya banyak kalau keluar mesti dijalan tidur (anehnya kalau dibangunin susah banget), untuk mbak beb juga yang selalu dengerin curhatan aku (anak lain juga kok) dan selalu memberikan nasihat yang baik untuk kita-kita yang ngasih semangat juga khususnya untuk anak yang sering galau...hmmm sapa yaaa kira-kira wkwkwkwk terus untuk suun juga yang nyemangatin kita-kita kalau lagi down padahal mungkin dirimu juga lagi down karena hal lain mungkin, aku juga berharap kamu bisa keluar sama kita kayak dulu dan kuberharap kamu selalu bahagia. Terakhir, aku berharap kalian selalu bahagia, selalu dalam lindungannya dan ndak pisah walaupun udah lulus kuliah. Semoga yang terbaik untuk kita semua ♥♥♥ sayang kalian (hug).

--tita--

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat , karunia serta taufik dan hidayahnya, saya dapat menyelesaikan tugas Skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Media Massa, Media sosial dan Komunikasi interpersonal terhadap Niat untuk menggunakan *Mobile Banking* yang Dimediasi Persepsi Manfaat pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia di Surabaya” dengan baik. Dimana tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu dengan program studi manajemen.

Saya juga menyadari bahwa di dalam ini terdapat banyak kekurangan dan juga beberapa hambatan dalam proses penyelesaiannya. Untuk itu, saya berharap adanya kritikan, saran, dan usulan dari pihak lain dapat menyempurnakan penelitian ini, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun dari pihak lain. Menyadari bahwa penulisan tugas ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Ronny S.Kom.,M.Kom.,MH Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Shinta Setia, Psi., M.Com selaku Dosen Wali yang telah membimbing saya selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Lutfi, S.E., M.fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
4. Dr. Muazaroh, S.E, M.T. selaku Kepala Program Studi Jurusan Manajemen di STIE Perbanas Surabaya



5. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani Psi., M.M. dan Burhanudin S.E.,M.Si., selaku Dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian.
6. Kedua orang tua, kakak dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan baik berupa materi maupun non materi.
7. Teman – teman terdekat yang selalu memberikan dukungan dan saran dalam penyelesaian tugas skripsi ini.

Serta seluruh pihak lain yang tidak dapat saya sebut seluruhnya yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan terselesaikannya skripsi ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 29 Januari 2018  
Penulis

Erwita Atmasari



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Perumusan Masalah .....	6
1.3    Tujuan Penelitian .....	6
1.4    Manfaat Penelitian .....	7
1.5    Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1    Penelitian Terdahulu .....	10
2.2    Landasan Teori .....	17
2.3    Hubungan Antar Variabel .....	21
2.4    Kerangka Penelitian .....	23
2.5    Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
3.1    Rancangan Penelitian .....	26
3.2    Batasan Peneletian .....	26
3.3    Identifikasi Variabel .....	27
3.4    Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	27
3.5    Instrumen Penelitian .....	31
3.6    Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel...	34
3.7    Data dan Metode Pengumpulan Data .....	35
3.8    Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian ....	35
3.9    Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV    GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1    Gambaran Subyek Penelitian .....	40
4.2    Analisis Data .....	45
4.3    Pembahasan .....	65

BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan .....	72
5.2	Keterbatasan .....	73
5.3	Saran .....	74

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Hasil survey top brand <i>Mobile Banking</i>	4
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan peneliti yang terdahulu dengan yang sekarang	15
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Indikator	30
Tabel 3.2 Interval Kelas	30
Tabel 3.3 Rancangan Pernyataan Kuisioner dari Indikator	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Karakteristik Lama menjadi Pengguna	44
Tabel 4.6 Interval Kelas Variabel	46
Tabel 4.7 Tanggapan Terhadap Media Massa	46
Tabel 4.8 Tanggapan Terhadap Media Sosial	48
Tabel 4.9 Tanggapan Terhadap Komunikasi Interpersonal	49
Tabel 4.10 Tanggapan Terhadap Persepsi Manfaat	51
Tabel 4.11 Tanggapan Terhadap Niat untuk Menggunakan	52
Tabel 4.12 <i>Cross Loadings</i>	55
Tabel 4.13 Uji Validitas Diskriminan	56
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas pada Variabel Latin	57
Tabel 4.15 Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> pada Model Persamaan Struktur	58
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit</i> Antar Variabel Laten	59
Tabel 4.17 Koefisien Pengaruh Langsung pada Model Persamaan Struktural	61

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	12
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.2 Grafik Responden Usia	42
Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Gambar 4.5 Grafik Responden Lama Menjadi Pengguna	45
Gambar 4.6 Model Persamaan Struktural dengan Warp PLS	54
Gambar 4.7 Hasil Estimasi Nilai Jalur	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Karakteristik Responden Penelitian

Lampiran 3 : Tabulasi Tanggapan Responden

Lampiran 4 : Perhitungan Karakteristik Responden

Lampiran 5 : Perhitungan Frekuensi Tanggapan

Lampiran 6 : Hasil Analisa Warp-Pls



**ANALYSIS OF EFFECT OF MASS MEDIA, SOCIAL MEDIA AND  
INTERPERSONAL COMMUNICATION OF INTENTION TO USE  
THE MOBILE BANKING IN MEDIATION PERCEIVED  
BENEFITS OF BANK CUSTOMERS RAKYAT  
INDONESIA IN SURABAYA**

Erwita Atmasari  
STIE Perbanas Surabaya  
E-mail: atmasarierwita@gmail.com

**ABSTRACT**

*Mobile Banking is likely to be the main channel on the progress of information technology today. One is as a tool to facilitate customers to conduct banking transactions. The purpose of this study was to analyze the influence of the mass media, social media and interpersonal communication on the intention to use mobile banking on BRI customers in Surabaya, to analyze the influence of the mass media, social media and interpersonal communication to the perception of the benefits of the BRI customers and analyze the impact of the perception of benefits to intention to use mobile banking on BRI customers in Surabaya. The samples used was 130. The sampling technique used purposive sampling. The analysis technique used is the regression technique. The results of this study indicates that the mass media, social media and interpersonal communication significantly influence the intention to use mobile banking, social media and communication interpersonal significant effect on the perception of the benefits while the mass media had no significant effect.*

*Keywords : mass media, social media, interpersonal communication, perception benefits, the intention to use mobile banking.*

**ANALISIS PENGARUH MEDIA MASSA, MEDIA SOSIAL DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP NIAT UNTUK MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* YANG DI MEDIASI PERSEPSI MANFAAT PADA NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA**

Erwita Atmasari  
STIE Perbanas Surabaya  
E-mail: atmasarierwita@gmail.com

**ABSTRAK**

*Mobile Banking* berpeluang menjadi *channel* utama pada perkembangan kemajuan teknologi informasi saat ini. Salah satunya adalah sebagai alat yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh media massa, media sosial dan komunikasi interpersonal terhadap niat untuk menggunakan *mobile banking* pada nasabah BRI di Surabaya, untuk menganalisis pengaruh media massa, media sosial dan komunikasi interpersonal terhadap persepsi manfaat pada nasabah BRI dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap niat untuk menggunakan *mobile banking* pada nasabah BRI di Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 130. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik Regresi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa media massa, media sosial dan komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan *mobile banking*, media sosial dan komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat sedangkan media massa tidak berpengaruh signifikan.

Kata kunci : media massa, media sosial, komunikasi interpersonal, persepsi manfaat, niat untuk menggunakan *mobile banking*.



