

**KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA**

**PENGARUH KEGUNAAN , KESESUAIAN , KEUNTUNGAN RELATIF ,
MOTIVASI HEDONIK DAN RISIKO YANG DIRASAKAN TERHADAP
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK MANDIRI SURABAYA
YANG DIMEDIASI NIAT PERILAKU NASABAH**

SKRIPSI

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



Oleh :

MUHAMMAD ILHAM MANDATRA

NIM : 2014210298

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA

2018

**PENGARUH KEGUNAAN, KESESUAIAN, KEUNTUNGAN RELATIF,
MOTIVASI HEDONIK DAN RISIKO YANG DIRASAKAN
TERHADAP PENGGUNAAN *MOBLIE BANKING* BANK
MANDIRI YANG DIMEDIASI OLEH
PERILAKU NASABAH**

Diajukan oleh :

Muhammad Ilham Mandatra

2014210298

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal : 25 Juli 2018



Yudi Sutarso, SE., M.Si

S K R I P S I

**PENGARUH KEGUNAAN, KESESUAIAN, KEUNTUNGAN RELATIF,
MOTIVASI HEDONIK DAN RISIKO YANG DIRASAKAN
TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK
MANDIRI YANG DIMEDIASI OLEH
PERILAKU NASABAH**

Disusun Oleh

Muhammad Ilham Mandatra

NIM : 2014210298

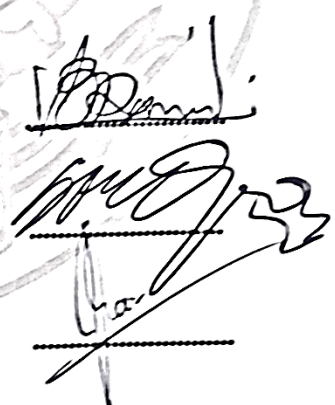
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal.....

Tim Penguji

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

Sekretaris : Yudi Sutarso, SE., M.SI

Anggota : Dr. Soni Harsono, SE., M.Si.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ilham Mandatra
Tempat, tsngsl lahir : Surabaya, 4 Januari 1996
NIM : 2014210298
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kegunaan Yang Dirasakan,
Kompatibilitas, Keuntungan Relatif, Motivasi Hedonik
dan Risiko Yang Dirasakan Terhadap Penggunaan
MB Bank Mandiri Yang Dimediasi Niat Perilaku
Nasabah

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal :

Tanggal :



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



Yudi Sutarso, SE., M.Si

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

SINGGAHLAH PERTAMA KALI KEDALAM KERTEPURUKAN,
MASA MUDA TIDAK HANYA UNTUK BERHURA-HURA

***“KELAK ENKAU AKAN MENEMUKAN JALAN KEBERHASILAN YANG
SESUAI DENGAN PENCAPAIAN PENGORBANANMU”***

Saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Puji Syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan kelancaran dalam perkuliahan dan hingga masa akhir kuliah (tugas akhir)
2. Kedua orang tua yang selalu mensupport saya
3. Keluarga besar saya dan *Febrina Ratnasari Margono* selaku pendamping hidup secara sah *Insy'Allah* pada Tahun 2019/2020 (Aamiin Yarobbal Alamin)
4. Partner **SENTOLOP**, *Jimmy Sugiarto dan Yonatan Ary S*
5. Para **SELIR KAYANGAN** langit ke-100 *Rendra Elvira Shinta, Lukita Armelia, Karina Destra dan Hermin Liza*
6. Serta rekan yang dapat memberikan *syafaat* kelak di akhirat *Kurnia Ramadhan Febriyanto*

**Semoga kita dipertemukan kembali dengan menjadi orang yang sukses,
Aamiin Yarobbal Alamin.**

“By Owner GRAHA SASONO ASRI. Tbk”

MUHAMMAD ILHAM MANDATRA

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan waktu yang telah diberikan oleh-Nya melalui tugas akhir atau skripsi yang berjudul “Pengaruh Kegunaan, Kesesuaian, Keuntungan Relatif, Motivasi Hedonik Dan Risiko Yang Dirasakan Terhadap Penggunaan *M-banking* Bank Mandiri Yang Dimediasi Oleh Niat Perilaku Nasabah” dapat terselesaikan tepat waktu yang diperuntukkan dalam memenuhi tugas akhir. Peneliti sangat bersyukur pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan dan dilaksanakan dengan didampingi kesadaran diri bahwa segala keterbatasan peneliti masih ada dalam penulisan tugas akhir ini dan masih banyak yang perlu untuk koreksi kembali. Dengan adanya koreksi ini maka penyelesaian tugas akhir mendapatkan jalan rintang yang tidak selamanya mulus dan sesuai dengan harapan.

Namun dengan adanya rintangan tersebut sekali lagi peneliti ucapkan syukur kepada Allah SWT rintangan tersebut dapat diatasi dengan baik oleh peneliti tidak luput dari bantuan serta bimbingan ibu/bapak dosen pembimbing serta dukungan orang tua. Berharap akan adanya koreksi yang dapat membangun sehingga memunculkan berbagai perubahan atau inovasi yang lebih baru dan inspirasi kepada orang lain dan dapat memberikan kontribusi yang lebih baik lagi dari peneliti. Peneliti menyadari bahwa berbagai peran dan pihak tertentu sangatlah membantu penulis dari masuknya perkuliahan hingga masa perkuliahan mencapai penyusunan tugas akhir ini dengan bimbingan dan arahan yang telah diberikan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua penulis yaitu, Rumanto SH dan Enni Tjitra Koesoema SH.,MM.
2. Dr. Lutfi, SE., M.Fin. selaku Ketua Dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bpk. Yudi Sutarso, SE.,M.SI selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan berbagai masukan dan meluangkan waktunya dalam penyelesaian tugas akhir ini dan Dr. Basuki Rachmat, SE., MM. serta Dr. Soni Harsono, SE., M.Si. selaku dosen penguji
4. Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfiryah, SE., M.SI selaku dosen wali yang selalu *mensupport* dan membimbing penulis untuk menjadi mahasiswa yang berkompeten.
5. Dr. Muazaroh, SE.,M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan sepenuh hati dan ikhlas dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
8. Serta kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangatlah mengharapkan saran serta kritik dari semua pihak yang nantinya dapat berguna dalam perbaikan penulisan tugas akhir ini.

Surabaya, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan teori	24
2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian Saat Ini	37
2.4. Hipotesis penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Rancangan Penelitian	39
3.2. Batasan Penelitian	39
3.3. Identifikasi Variabel	40
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.6. Instrumen Penelitian.....	48
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data	52
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	53
3.9. Teknik Analisa Data	54

BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	58
4.1.	Gambaran Subyek Penelitian	58
4.2.	Hasil Analisis Penelitian	62
4.3.	Pembahasan.....	78
BAB V	PENUTUP	87
5.1.	Kesimpulan	87
5.2.	Saran	88

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

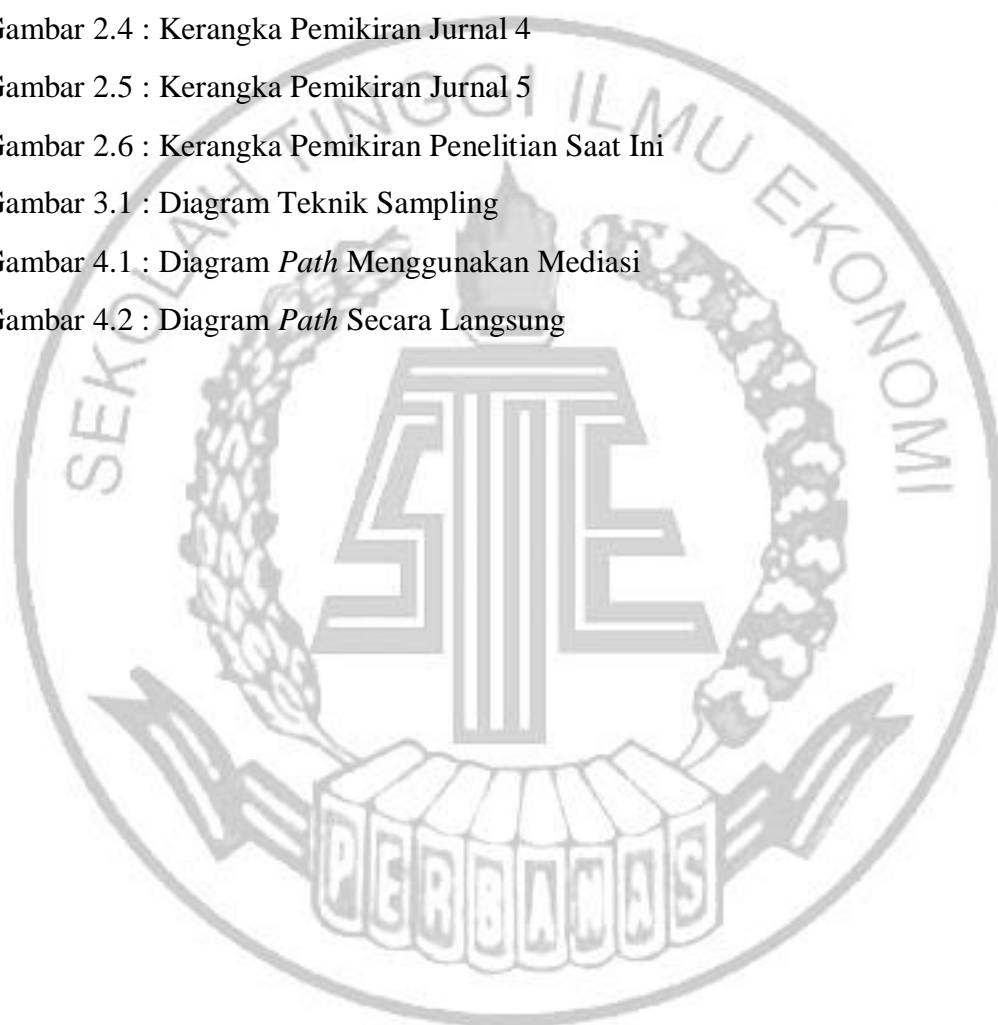


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Top Rating <i>M-banking</i> Tahun 2016	5
Tabel 1.2	: Top Rating <i>M-banking</i> Tahun 2017	5
Tabel 2.1	: Persamaan Dan Perbedaan Antara Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	21
Tabel 3.1	: Kisi-kisi Kuesioner	49
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	60
Tabel 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan	61
Tabel 4.5	: Karakteristik Reponden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan	62
Tabel 4.6	: Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	63
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	64
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	65
Tabel 4.9	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	66
Tabel 4.10	: Interval Kelas	67
Tabel 4.11	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kegunaan	67
Tabel 4.12	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian	68
Tabel 4.13	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Keuntungan Relatif	69
Tabel 4.14	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Motivasi Hedonik	70
Tabel 4.15	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Risiko	71
Tabel 4.16	: <i>Path Coefficients and P Value</i>	76
Tabel 4.17	: <i>Standart Errors And Effect Size For Path Coefficients</i>	76
Tabel 4.18	: <i>Correlation Among Latent Variabel</i>	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Jurnal 1	14
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Jurnal 2	16
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Jurnal 3	17
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Jurnal 4	18
Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran Jurnal 5	20
Gambar 2.6 : Kerangka Pemikiran Penelitian Saat Ini	37
Gambar 3.1 : Diagram Teknik Sampling	48
Gambar 4.1 : Diagram <i>Path</i> Menggunakan Mediasi	73
Gambar 4.2 : Diagram <i>Path</i> Secara Langsung	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Responden, Data Tabulasi Sampel Kecil Dan Besar

Lampiran 2 : Hasil Analisis Sampel Kecil SPSS 24

Lampiran 3 : Hasil Analisis Sampel Besar WarpPLS 6.0



***THE INFLUENCE PERCEIVED USEFULNESS, COMPATIBILITY,
RELATIVE ADVANTAGE, HEDONIC MOTIVATION AND
PERCEIVED RISK ON USAGE MOBILE-BANKING OF
MANDIRI BANK IN SURABAYA DEDICATED
BY BEHAVIOUR INTENTIONS***

Muhammad Ilham Mandatra
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2014210298@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Mobile banking has been popular as banking service in a couple years. Many bank in Indonesian have this service, which has attention from customers and make customers using mobile banking services. The study aims to examine the influence perceived usefulness, compatibility, relative advantage, hedonic motivation and perceived risk on usage mobile-banking of Mandiri Bank in Surabaya dedicated by customer's behaviour intentions. In this research data collected by questionnaires to 125 responden which using Mandiri mobile-banking. Sampling technique used is judgement sampling. To analysis the hypothesis, using partial least square. This research represent to perceived usefulness, compatibility, relative advantage, hedonic motivation and perceived risk. The result of research generate perceived usefulness, relative advantage has positive effect and significant, a while compatibility, hedonic motivation has positive effect but not significant and last perceived risk has negative effect and significant with behaviour intentions

Keyword : *perceived usefulness, compatibility, relative advantage, hedonic motivation, perceived risk, usage and behaviour intentions*