

**PENGARUH SOSIAL, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
DAN KESADARAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET*  
*BANKING BNI DI SURABAYA***

**S K R I P S I**

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



**Oleh :**

**GABY NATASIA UKUR  
2013210194**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH SOSIAL, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
DAN KESADARAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET  
BANKING BNI DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

**GABY NATASIA UKUR**

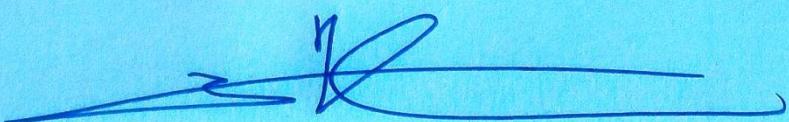
NIM : 2013210194

Skripsi ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 04 AGUSTUS 2017



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

**PENGARUH SOSIAL, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
DAN KESADARAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET  
BANKING BNI DI SURABAYA**

Disusun oleh:

**GABY NATASIA UKUR**

**NIM : 2013210194**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal ...<sup>5 AGUSTUS</sup> 2017

Tim Penguji

Ketua : **Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.si.** .....

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

Anggota : **Dr. Soni Harsono, SE., M.si.** .....

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gaby Natasia Ukur  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 01 Oktober 1995  
NIM : 2013210194  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Sosial, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kesadaran Merek terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* BNI di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen  
Tanggal : 04 oktober 2017

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

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 02 oktober 2017

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

# MOTTO

KEBAHAGIAAN ITU  
BERGANTUNG PADA DIRIMU  
SENDIRI

## PERSEMBAHAN

saya menuliskan persembahan ini untuk :

**Tuhan Yesus Kristus**, puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang selalu menyertai dan memberikan kemudahan untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan dengan hasil yang cukun memuaskan.

Kedua Orang Tua dan Adik saya **Uria Raja Tatau Ukur**, terima kasih **Papa Pira Aino Ukur** dan **Mama Jean Moreen Bernard** yang selalu memberikan kasih dan dukungan semangat untuk menyelesaikan skripsi. Semoga papa, mama dan uri selalu sehat, bahagia, dan selalu dapam perlindungan Tuhan.

Bapak **Dr.Ronny S.Kom.,M.Kom.,M.H** Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, mendukung, dan membimbing saya dalam mengerjakan skripsi. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan dan berkat dari Tuhan.

Terima kasih untuk my Love Sisterhood, Kak Inge, Kak Depi, Kak Elis, kak Sara, kak Sela, yang selalu menanyakan kapan lulus sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi.

Terima kasih untuk sahabat-sahabatku, Novita emak yang selalu memberikan semangat setiap saya Lelah mengerjakan skripsi, Manuela yang rajin menelepon setiap minggu menanyakan kabar skripsi dan terus memberikan semangat.. walaupun kamu jauh di Manado tapi kamu selalu dihati, dan untuk David Suro yang selalu menemani mengerjakan skripsi di perpustakaan kampusnya dari pagi sampai sore.. thank you vid.

Terima kasih untuk Bagus Eka Sentosa, Novela, Kak Anis , Meriba dan Cindi yang memberikan dukungan dan semangat terus menerus.

Terima kasih kepada genk Guys Generation, David, Novita, Manuela, Grace, Adit, Nofet, Mbenk yang selalu mendukung dan terutama untuk Nofet yang sudah memperbaiki laptop saya waktu kena virus.

Terima kasih untuk teman satu bimbingan, Lulu, Entin, Tito, Mbak Desy, Sheila, Wulan, dan Lia yang saling membantu dan mendukung selama 1 semester.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan kesempatan dan waktu yang diberikan melalui Skripsi dengan judul “Pengaruh Sosial, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kesadaran Merek terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Internet Banking BNI di Surabaya” dapat terselesaikan dalam memenuhi skripsi. Peneliti sangat bersyukur akhirnya skripsi ini yang masih perlu untuk dikoreksi. Penulis sangat menyadari bahwa peran dari berbagai pihak sangat membantu penulis dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini telah terselesaikan Karena bimbingan dan arahannya. Oleh Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Lutfi, S.E., M.fin. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Perbankan Nasional Surabaya
2. Dr. Muazaroh, S.E, M.T. Selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. Dr.Ronny S.Kom.,M.Kom.,MH Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran Beliau dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Selaku Dosen Wali yang telah membantu mengarahkan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Staff Perpustakaan dan Civitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan proses skripsi ini.
7. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa jauh dari kata sempurna. Oleh Karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan skripsi ini.

Surabaya, 26 September 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK/RINGKASAN .....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	13
2.3 Kerangka pemikiran .....	18
2.4 Hipotesis penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAAN .....	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Batasan Penelitian.....	22
3.3 Identifikasi Variabel .....	22
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.6 Instrumen Penelitian .....	28
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	29
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	29
3.9 Teknik Analisis Data .....	31
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAAN DAN ANALISIS DATA.....	36
4.1 Gambar Subyek Penelitian.....	36
4.2 Analisis Data.....	40
4.3 Pembahasan .....	56
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	62
5.3 Saran .....	62
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Gbolahan .....	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Mahabir .....	10
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	18
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Gambar 4.2 Krakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4.3 Krakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Gambar 4.4 Krakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40



## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 2.1 PERSAMAAN DAN PERBEDAAN PENELITI TERDAHULU	12
Tabel 3.1 PANJANG INTERVAL KELAS	26
Tabel 3.2 KISI-KISI KUESIONER	28
Tabel 4.1 PANJANG INTERVAL KELAS	41
Tabel 4.2 HASIL UJI TANGGAPAN RESPONDEN X1	42
Tabel 4.3 HASIL UJI TANGGAPAN RESPONDEN X2	43
Tabel 4.4 HASIL UJI TANGGAPAN RESPONDEN X3	44
Tabel 4.5 HASIL UJI TANGGAPAN RESPONDEN Y	45
Tabel 4.6 HASIL UJI VALIDITAS SAMPEL KECIL	46
Tabel 4.7 HASIL UJI VALIDITAS SAMPEL BESAR	46
Tabel 4.8 HASIL UJI RELIABILITAS SAMPEL KECIL	47
Tabel 4.9 HASIL UJI RELIABILITAS SAMPEL BESAR	48
Tabel 4.10 HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS	48
Tabel 4.11 HASIL UJI AUTOKORELASI	49
Tabel 4.12 HASIL UJI NORMALITAS	51
Tabel 4.13 HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA	52
Tabel 4.14 HASIL UJI STATISTIK F	55
Tabel 4.15 HASIL UJI KOEFESIEN DETERMINASI SIMULTAN R <sup>2</sup>	56
Tabel 4.16 HASIL UJI PARSIAL (t)	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian  
Lampiran 2 : Karakteristik Responden  
Lampiran 3 : Tabulasi Sampel Kecil  
Lampiran 4 : Tabulasi Sampel Besar  
Lampiran 5 : Uji Tanggapan Responden  
Lampiran 6 : Uji Validitas Sampel Kecil  
Lampiran 7 : Uji Validitas Sampel Besar  
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil  
Lampiran 9 : Uji Reliabilitas Sampel Besar  
Lampiran 10 : Uji Asumsi Klasik  
Lampiran 11 : Uji Analisis Statistik  
Lampiran 12 : Jadwal Penulisan Skripsi

**THE INFLUENCE OF SOCIAL INFLUENCE, PERCEPTION OF EASE  
OF USE, AND BRAND AWARENESS TOWARD DECISIONS TO  
USE INTERNET BANKING BNI AT SURABAYA**

**Gaby Natasia Ukur**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : 2013210194@students.perbanas.ac.id

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to examine the influence of social influence, perception of ease of use, and brand awareness toward decision to use internet banking BNI at Surabaya. This study used judgement sampling methods based on criteria of this research. Data were collected from 109 respondents who used internet banking services BNI at Surabaya. The analysis method used in this study was multiple linear regression and using spss version 20.0. So, this study showed social influence and brand awareness positive significantly influenced to customer's decision to use, then perception of ease of use is negative not significantly influenced to customer's deciosion to use internet banking BNI at Surabaya.*

**Keyword:** social influence, Perception of ease of use, Brand awareness, decision to use, internet banking

**PENGARUH SOSIAL, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
DAN KESADARAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET  
BANKING BNI DI SURABAYA**

**Gaby Natasia Ukur**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : 2013210194@students.perbanas.ac.id

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari pengaruh sosial, persepsi kemudahan penggunaan, dan kesadaran merek terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode *judgement sampling* berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Data bersumber dari 109 responden yang telah menggunakan layanan *internet banking* BNI di Surabaya. Metode analisis yang digunakan ialah dengan menggunakan metode analisis regresi berganda yang diolah menggunakan SPSS versi 20.0. Sehingga diperoleh hasil pengaruh sosial dan kesadaran merek berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya.

**Kata kunci:** Pengaruh sosial, Persepsi kemudahan penggunaan, Kesadaran merek, keputusan menggunakan, *internet banking*