

**PENGARUH HARAPAN TERHADAP KINERJA PADA NIAT
NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
DENGAN MODERASI GENDER
DI BNI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

**ALMAS FARHAN AUFAR
NIM : 2013210817**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH HARAPAN TERHADAP KINERJA PADA NIAT
NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
DENGAN MODERASI GENDER
DI BNI SURABAYA**

Disusun oleh :

**ALMAS FARHAN AUFAR
2013210817**

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal : 22 September 2017

(BURHANUDIN, S.E.,M.Si.,Ph.D)

SKRIPSI

PENGARUH HARAPAN TERHADAP KINERJA PADA NIAT NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* DENGAN MODERASI GENDER DI BNI SURABAYA

Disusun oleh :

ALMAS FARHAN AUFAR

NIM : 2013210817

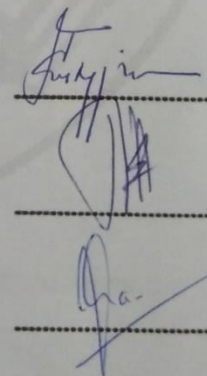
Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 24 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Dra Tatik Suryani, Psi., M.M.

Sekretaris : Burhanuddin, S.E.,M.si.,Ph.D

Anggota : Dr. Drs. Soni Harsono, M.si



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Almas Farhan Aufar
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 09 Juli 1995
N.I.M : 2013210817
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Harapan terhadap Kinerja pada Niat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* dengan Moderasi Gender di BNI Surabaya

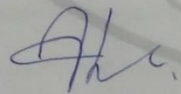
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,

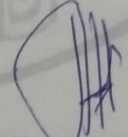
Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22 September 2017

Tanggal : 22 September 2017.



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



(BURHANUDIN, S.E.,M.Si.,Ph.D)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*Teruslah Belajar dan Teruslah Berjuang untuk dapat meraih cita –
cita dunia akhirat hingga akhir hayat*

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir dengan lancar dan tepat waktu. Saya juga mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Terimakasih kepada Papa dan Mama karena dengan Doamu lah aku bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa hambatan apapun dan selalu memberikan dukungan kepadaku setiap waktu. Terimakasih atas waktunya selama ini sampai aku bisa menyelesaikan program pendidikan sampai sarjana. Semoga Papa dan Mama bisa melihat aku sukses kedepannya dan bisa membuat kalian bahagia.
2. Terimakasih untuk keluarga besarku yang selama ini terus memberikan pengertian, motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Terutama untuk Winnawan Agathon, Hagan Dibin Qureyta, Hagie Dibin Qureyta dan Om Anes yang telah menemaniku mbuntu disaat aku buntu dan mumet, dan juga adek Valle sebagai adik kesayangan yang bisa membuatku terus tertawa dan membuat otak menjadi lebih encer.

3. Terimakasih kepada Sufi Indah Anggraini atas segala dukungannya serta telah meluangkan banyak waktunya untuk membantu dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih atas dukungan, motivasi dan pengertiannya dari rekan-rekan “Next Trip” (Taufik, Alun, Aim, Vergian, Tika, Nona, Chindo, Arfina).
5. Terimakasih untuk arek-arek “Kmntlan Family” (Anggara Yudha, Adria, Mas Kecap, Mas Mat, Dodo, Aking, dan Pak Pol) yang selalu ada disaat senang maupun susah. serta dukungannya selama ini.
6. Terimakasih untuk geng Yak-yakan (Nuril, Fahmy, Taufik, Hagan, dan Aim) yang menemaniku cangkruk, mbuntu, dan mbolang mencari pencerahan.
7. Terimakasih kepada Nuril Huda Setiawan yang dengan ikhlas meminjamkan laptopnya untuk aku gunakan mengerjakan skripsi ini dari awal hingga akhir.
8. Terimakasih kepada teman-teman STIE Perbanas Surabaya seperjuangan skripsi yang telah membantu jika aku mengalami kesusahan dalam mengerjakan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Manajemen, dengan judul “Pengaruh Harapan terhadap Kinerja pada niat nasabah menggunakan *Internet Banking* dengan Moderasi Gender di BNI Surabaya”.

Penyelesaian skripsi ini tidak akan berjalan lancar apabila tanpa bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya Kepada Yth ;

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. Bapak Burhanudin S.E.,M.Si.,Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahannya dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
4. Bapak Dr. Drs. M. Nadjib Usman MM. selaku Dosen Wali yang dengan sabar memberikan pengarahannya dan bimbingan
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran.

6. Kedua Orang Tua dan Keluarga besar saya terima kasih karena selalu mendoakan, memberikan dukungan moril maupun materil
7. Seluruh rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya di bidang Manajemen Perbankan.

Surabaya, 19 September 2017

Penyusun

Almas Farhan AUFAR



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI PENGESAHAN 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
ABSTRAK/RINGKASAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	15
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel.....	27
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.5 Instrumen Penelitian.....	31
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	34
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	35
3.9 Teknik Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	42
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	42
4.2 Analisis Data	49
4.3 Pembahasan	65

BAB V	PENUTUP	68
	5.1 Kesimpulan.....	68
	5.2 Keterbatasan Penelitian	69
	5.3 Saran	69

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

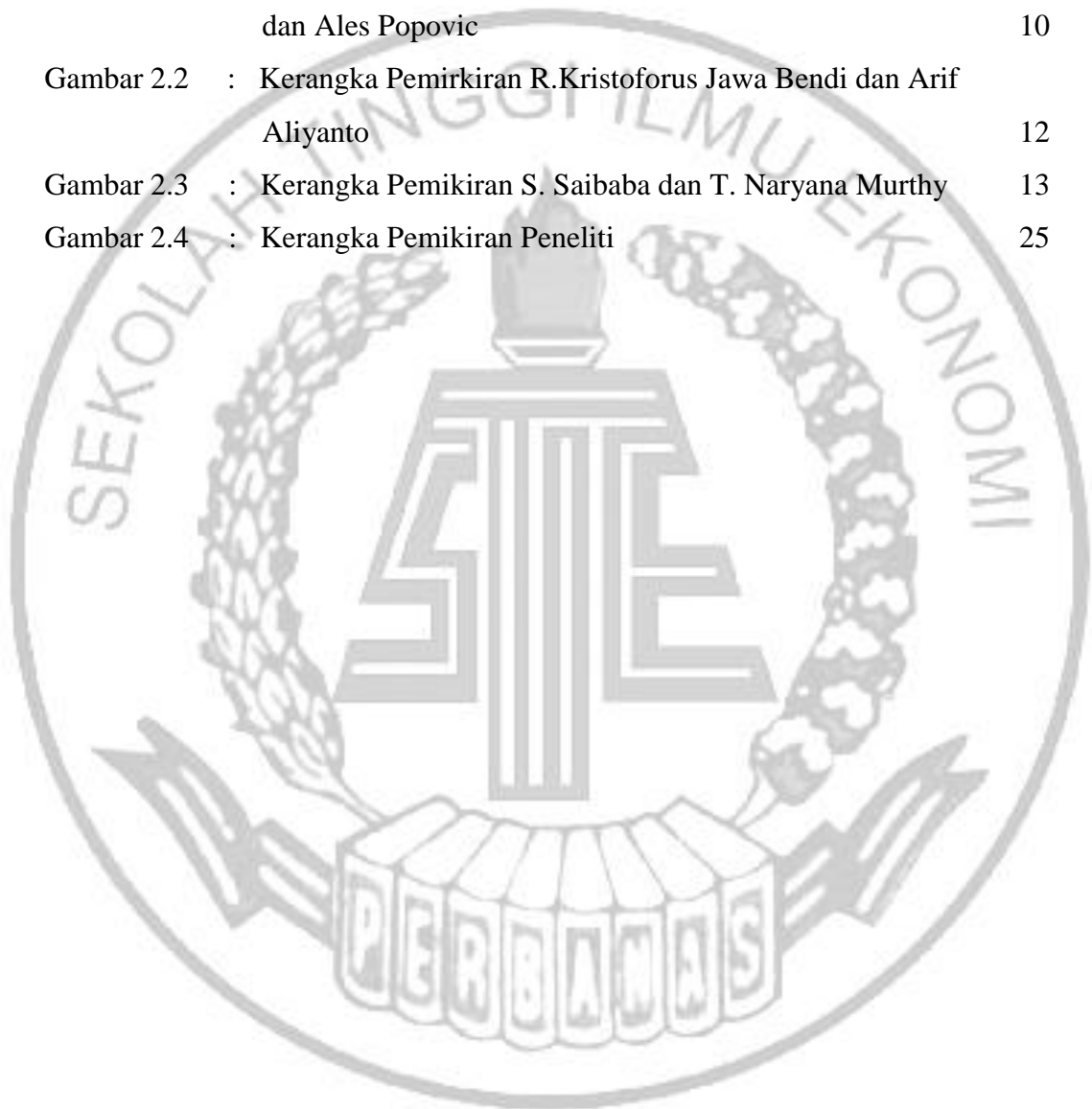


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 : <i>Interval Class</i>	31
Tabel 3.2 : Instrumen Penelitian	32
Tabel 3.3 : Kriteria Uji Durbin Watson	39
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>internet banking</i>	47
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi	48
Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan	49
Tabel 4.8 : <i>Interval Class</i>	50
Tabel 4.9 : Hasil Tanggapan Responden atas Variabel Harapan terhadap Kinerja	51
Tabel 4.10 : Hasil Tanggapan Responden atas Variabel Gender	52
Tabel 4.11 : Hasil Tanggapan Responden atas Variabel Niat Menggunakan	53
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	54
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	55
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	56
Tabel 4.15 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	56
Tabel 4.16 : Hasil Analisis Uji Normalitas	57
Tabel 4.17 : Hasil Analisis Uji Multikolienaritas	58
Tabel 4.18 : Hasil Analisis Uji Autokorelasi	60
Tabel 4.19 : Hasil Analisis Uji <i>Moderate Regression Analysis</i>	60
Tabel 4.20 : Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)	62
Tabel 4.21 : Hasil Analisis Uji t Harapan terhadap Kinerja Terhadap Niat Menggunakan <i>internet banking</i>	63
Tabel 4.22 : Hasil Analisis Uji t Harapan Terhadap Kinerja Terhadap Niat Menggunakan <i>Internet Banking</i> Dengan Moderasi Gender	64

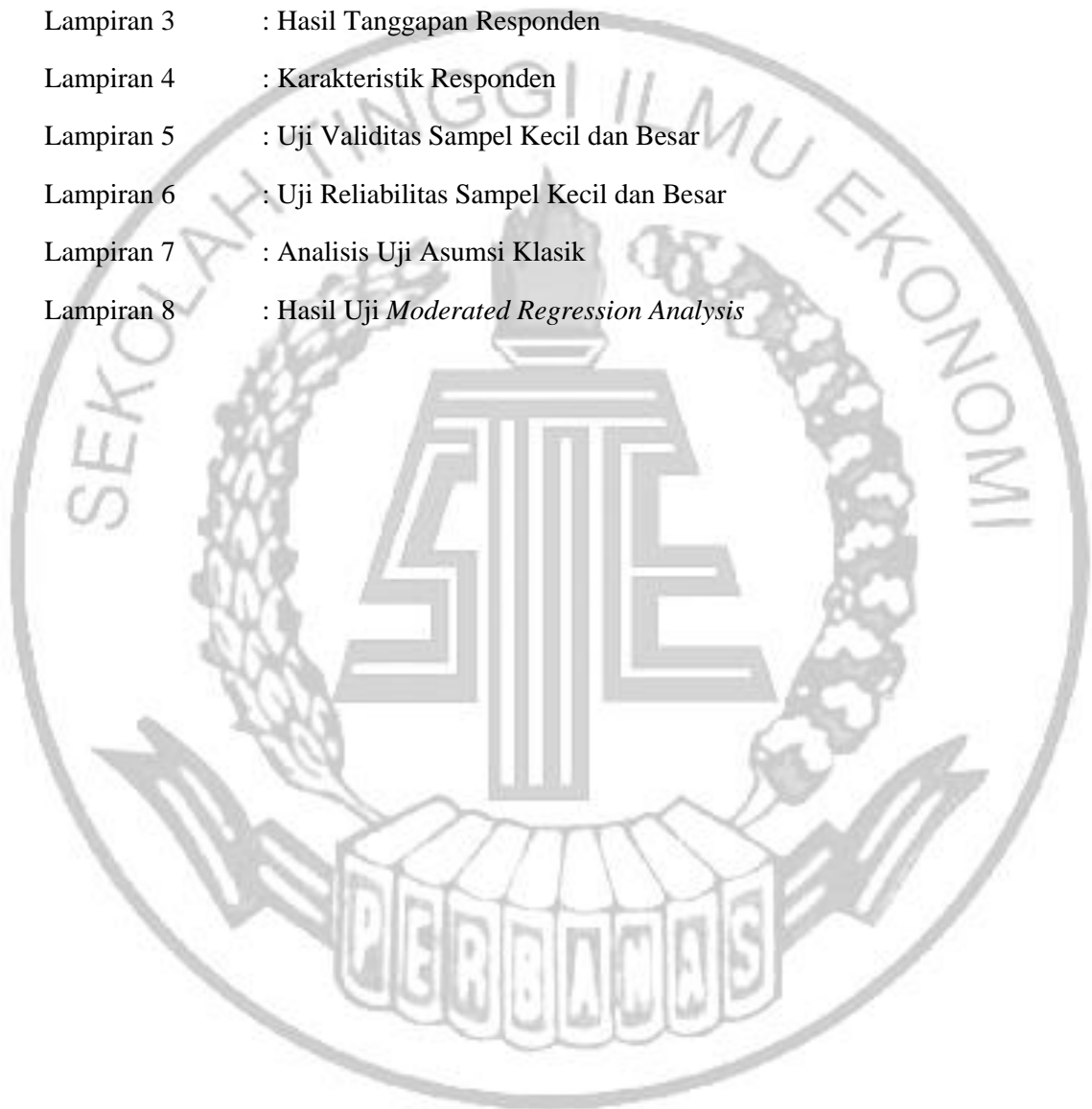
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Jumlah Pertumbuhan internet banking di Indonesia	4
Gambar 1.2 : Persentase Pengguna internet banking di Indonesia	5
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Carolina Martins, Tiago Oliveira, dan Ales Popovic	10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran R. Kristoforus Jawa Bendi dan Arif Aliyanto	12
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran S. Saibaba dan T. Naryana Murthy	13
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Peneliti	25



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
Lampiran 3 : Hasil Tanggapan Responden
Lampiran 4 : Karakteristik Responden
Lampiran 5 : Uji Validitas Sampel Kecil dan Besar
Lampiran 6 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil dan Besar
Lampiran 7 : Analisis Uji Asumsi Klasik
Lampiran 8 : Hasil Uji *Moderated Regression Analysis*



**THE EFFECT OF PERFORMANCE EXPECTANCY ON BEHAVIORAL
INTENTION TO USING INTERNET BANKING
WITH GENDER MODERATION
IN BNI SURABAYA**

Almas Farhan AUFAR
STIE Perbanas Surabaya
E-Mail : 2013210817@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This research aims to analyze the Effect of Performance Expectancy Against Intention Using internet banking BNI Surabaya. This research method using quantitative research data method by using questionnaires distributed to 100 respondents BNI customers in the city of Surabaya. Samples taken in this study are BNI customers in Surabaya City who have met the criteria of researchers, among others, at least 19 years old and have been using internet banking for 3 times in less than 5 months. The data used in this study is primary data and collect data using questionnaires with purposive sampling method. Analysis technique in this research using analysis of Moderate Regression Analysis (MRA) through program of IBM SPSS STATISTIC 21. Based on the hypothesis that has been made in this study gives the result that the Hope on Performance has a significant effect on the Intention of Using internet banking BNI Surabaya whereas if the Expectations on Performance of Intention Using internet banking BNI Surabaya with Gender Moderation does not affect the Intention Using internet banking BNI Surabaya

Keywords: Performance Expectations, Intention to Use Internet Banking BNI Surabaya.

**PENGARUH HARAPAN TERHADAP KINERJA PADA NIAT
NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
DENGAN MODERASI GENDER
DI BNI SURABAYA**

Almas Farhan Aufar
STIE Perbanas Surabaya
E-Mail : 2013210817@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Harapan terhadap Kinerja Terhadap Niat Nasabah Menggunakan *internet banking* di BNI Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan metode data penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang disebar ke 100 responden nasabah BNI di Kota Surabaya. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah BNI di Kota Surabaya yang telah memenuhi kriteria dari peneliti, antara lain berusia minimal 19 tahun dan telah menggunakan *internet banking* selama 3 kali dalam kurang dari 5 bulan terakhir. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan mengumpulkan data menggunakan kuesioner dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Moderate Regression Analysis* (MRA) melalui program *IBM SPSS STATISTIC 21*. Berdasarkan hipotesis yang telah dibuat dalam penelitian ini memberikan hasil bahwa Harapan terhadap Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan *internet banking* BNI Surabaya sedangkan apabila Harapan terhadap Kinerja terhadap Niat Menggunakan *internet banking* BNI Surabaya dengan Moderasi Gender tidak berpengaruh terhadap Niat Menggunakan *internet banking* BNI Surabaya.

Kata Kunci : Harapan terhadap Kinerja, Niat Menggunakan *Internet Banking* BNI Surabaya