

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN, MANFAAT
YANG DIRASAKAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
ADOPSI INTERNET BANKING BANK BCA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

BELLA KUSUMA ANGGRAENI
NIM: 2015241010

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN, MANFAAT
YANG DIRASAKAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
ADOPSI INTERNET BANKING BANK BCA SURABAYA**

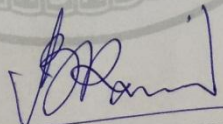
Diajukan oleh:

BELLA KUSUMA ANGGRAENI

201541010

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 03 Oktober 2019


(Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M)

SKRIPSI

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN, MANFAAT
YANG DIRASAKAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
ADOPSI INTERNET BANKING BANK BCA SURABAYA**

Disusun oleh

**BELLA KUSUMA ANGGRAENI
NIM : 201541010**

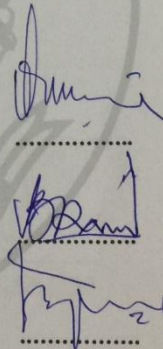
Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 15 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Dra. Lindiawati, M.M.

Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M

Anggota : Emma Yulianti, S.E., M.M.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bella Kusuma Anggraeni
Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 5 Februari 1995
N.I.M : 2015241010
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Manfaat yang Dirasakan dan Kepercayaan Nasabah terhadap adopsi Internet Banking Bank BCA Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Dosen Pembimbing

Tanggal: 06 Oktober 2017

Tanggal: 06 Oktober 2017

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

(Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
ABSTRAK/RINGKASAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Proposal.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
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 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampling.....	33
3.6 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas.....	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	44
4.2 Analisis Data.....	49
4.3 Analisis Stastik.....	
4.4 Pembahasan.....	
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Keterbatasan.....	77
5.3 Saran.....	78
DAFTAR RUJUKAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Top Brand Award dalam Kategori Internet Banking	3
Tabel 2.4	Persamaan dan Perbedaan antara Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	13
Tabel 3.1	Intervall Class	36
Tabel 3.2	Kisi-kisi kuesioner	37
Tabel 3.4	Pengambilan Keputusan Uji DW	40
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	50
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Sampel Besar	51
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	53
Tabel 4.5	Tanggapan responden Tentang Variabel Kemudahan Penggunaan	54
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap variabel Keamanan	55
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Variabel Manfaat yang Dirasakan	56
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Nasabah	57
Tabel 4.9	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Adopsi Internet Banking	58
Tabel 4.10	Uji Moltikolinearitas	59
Tabel 4.11	Teknik Pengambilan Keputusan Uji DW	61
Tabel 4.12	Uji Normalitas	63
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.14	Hasil Uji T	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Jayasirin, N. K.	9
Gambar 2.1 Kerangka Hussein Ahmad	11
Gambar 2.3 Kerangka Andretha S. E. Langelo	13
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	48
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	49
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas	62
Gambar 4.6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t IRR	73
Gambar 4.7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t BOPO	74
Gambar 4.8 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t FBIR	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 Uji Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 5 Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan output statistik

**THE EFFECT OF EASE OF USE, SAFETY, PERCEIVED USEFULNESS
AND CUSTOMER TRUST ON ADOPTION INTERNET BANKING OF
BCA IN SURABAYA**

Bella Kusuma Anggraeni
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2015241010@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Banking industry had growth rapidly. It caused the competition in this kind of this industry is intense. The purpose of this research is to analyze the effect of ease of use, safety, perceived usefulness and customer trust on using internet banking of BCA in Surabaya. Population used in this research was 130 respondents and based on purposive sampling technique. Data were collected by questionnaires towards the respondents. Analysis that used to test the hypothesis is Multiple Regression Analysis (MRA). The results of this research found that ease of use, safety, perceived usefulness and customer trust simultaneously have a positive significant effect on using internet banking of BCA in Surabaya. It means on partially that ease of use has a positive significant effect, safety has a positive significant effect, perceived usefulness has a positive significant effect and customer trust has a positive significant effect on using internet banking of BCA in Surabaya.

Key words : *Ease of Use, Safety, Perceived Usefulness, Customer Trust and Using Internet Banking*

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN, MANFAAT
YANG DIRASAKAN DAN KEPERCAYAAN CUSTOMER TERHADAP
ADOPTSI *INTERNET BANKING* BCA DI SURABAYA**

Bella Kusuma Anggraeni
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2015241010@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan dunia perbankan saat ini telah berkembang pesat. Hal ini disebabkan karena kompetisi yang terjadi di dunia perbankan ini sangatlah intensif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kemudahan penggunaan, keamanan, manfaat yang dirasakan dan kepercayaan customer terhadap penggunaan internet banking BCA di Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah 130 responden dengan teknik pengambilan sampel yakni *purposive sampling technique*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang disebarkan kepada responden. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yakni Analisis Regresi Linier Berganda (MRA). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan, manfaat yang dirasakan dan kepercayaan customer secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan internet banking BCA di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial, kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan, keamanan berpengaruh positif signifikan, manfaat yang dirasakan berpengaruh positif signifikan dan kepercayaan customer berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan internet banking BCA di Surabaya.

Kata kunci : Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Manfaat yang dirasakan, Kepercayaan Customer dan Adopsi *Internet Banking*