

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS SISTEM, DAN
PENGARUH SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

SRI DEVI FERA APRILIA
NIM: 2013210503

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS SISTEM DAN
PENGARUH SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA**

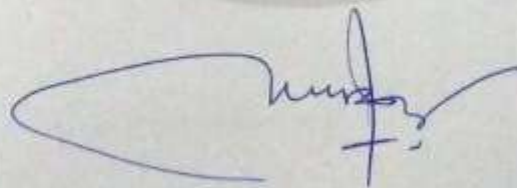
Diajukan oleh

SRI DEVI FERA APRILIA

2013210503

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal 16/08/2017



(Moch Nurhadi S.Kom, MM.)

SKRIPSI

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS SISTEM DAN
PENGARUH SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA

Disusun oleh

SRI DEVI FERA APRILIA

2013210503

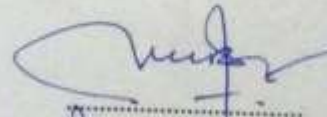
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 16 Agustus 2017

Tim Penguji

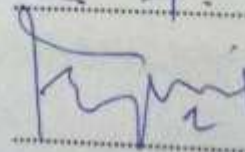
Ketua : Dr. Basuki Rachmat, SE, MM.



Sekretaris : Moch Nurhasi S.Kom, MM.



Anggota : Emma Julianti, SE, MM.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sri Devi Fera Aprilia
Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 07 April 1995
N.I.M : 2013210503
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Karakteristik Individu, Kualitas Sistem dan Pengaruh Sosial Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking Bank Mandiri Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 25/09/2017

Tanggal : 25/09/2017

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

(Moch Nurhadi, S.Kom, MM)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“The Beauty Only Can You Feel, When You Can Enjoy It And Be Grateful”

PERSEMBAHAN

Terimakasih kepada

Allah SWT sebagai wujud cinta hamba pada Rabbnya terkasih, memberikan arahan dan rahmat serta kelancaran atas segala sesuatu yang saya lakukan.

Kepada Bapak Moch. Nurhadi S.Kom, MM. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan saran terbaik untuk pelaksanaan menyelesaikan tugas akhir skripsi.

Untuk Mama CN ku dan Papa DD “Ranking 1 ku” di Dunia dan Akhirat yang telah memberikan banyak sumbangsih Do’a dan materi, harapku semoga Allah S.W.T memberikan keridhoannya kepada kedua orang tuaku ini yang sangat sangat saya cintai

Tak lupa juga kepada kakak ku Nur hadi Hidayat S.Kom yang masih kekanakan, yang masih penakut hehe peace

Sahabat-sahabatku Sri Wulandari S.E., Dhelima, S.E., Nofi Khusnul

Khotimah, S.E., Dina Tammamiah, S.E., yang selalu menghibur canda tawa kalian adalah energy positif untuk saya

Kalian adalah Sahabat Dunia Akhirat saya

Sahabat- sahabatku SEGER WARAS (Rinos, Ais, Febri, Hana, Ajeng, Sasa, Didin, Komang, Ucup dan via) yang selalu memberikan energy positif dan motivasi untuk selalu optimis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat serta kehendak-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Karakteristik Individu, Kualitas Sistem dan Pengaruh Sosial Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking Bank Mandiri di Surabaya"** untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi strata satu jurusan manajemen.

Meskipun melalui proses yang cukup panjang dan banyak rintangan, pada akhirnya peneliti dapat memahami betapa pentingnya arti dari sebuah pengorbanan dan Doa demi tercapainya tujuan.

Skripsi ini dapat terselesaikan tentunya tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, nasihat serta bimbingan kepada peneliti. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Moch Nurhadi, S.Kom., MM selaku dosen pembimbing skripsi dan dosen wali yang selalu memberi dukungan. yang selalu memberikan pengarahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., MT selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan kepada peneliti dalam setiap pemrograman mata kuliah pada setiap semester.
4. Bapak Dr. Lutfi, SE, M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada peneliti selama kuliah berlangsung.
6. Semua staf dan pihak civitas akademik STIE Perbanas Surabaya

Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Surabaya, 6 Agustus 2017



Sri Devi Fera Aprilia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
PERNYATAAN KELULUSAN.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
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	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	15
2.3. Hubungan Antar Variabel	20
2.4. Kerangka Pemikiran	21
2.5. Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Rancangan Penelitian	24
3.2. Batasan Penelitian	25
3.3. Identifikasi Variabel	25
3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	26
3.5. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.6. Instrumen Penelitian	31
3.7. Data Dan Metode Pengumpulan Data	32
3.8. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	33
3.9. Teknik Analisis Data	35
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS	
DATA	42
4.1. Gambaran Subyek Penelitian Responden	42
4.2. Analisis Data	48

4.3. Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Keterbatasan Penelitian	71
5.3. Identifikasi Variabel	72
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Persentase Pengguna e- Banking Nasabah Tahun 2015	2
Tabel 2.1	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	14
Tabel 3.1	Kisi- Kisi Rancangan Kuisisioner	22
Tabel 3.2	Pengambilan Keputusan Korelasi	32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	47
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Tranksaksi	48
Tabel 4.7	Interval Kelas	49
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Karakteristik Individu	50
Tabel 4.9	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Sistem	51
Tabel 4.10	HasilTanggapan Responden Terhadap Variabel Pengaruh Sosial	52
Tabel 4.11	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Menggunakan	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Instrumen Validitas	54
Tabel 4.13	Hasil Uji Instrumen Sampel Besar	56
Tabel 4.14	Hasil Uji Analisis Multikolinearitas	58
Tabel 4.15	Hasil Uji Analisis Autokorelasi	59
Tabel 4.16	Durbin Watson	60
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.18	Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)	63
Tabel 4.19	Hasil Perhitungan Uji T	64
Tabel 4.20	Hasil Perhitungan Uji Koefisien Determinasi	66

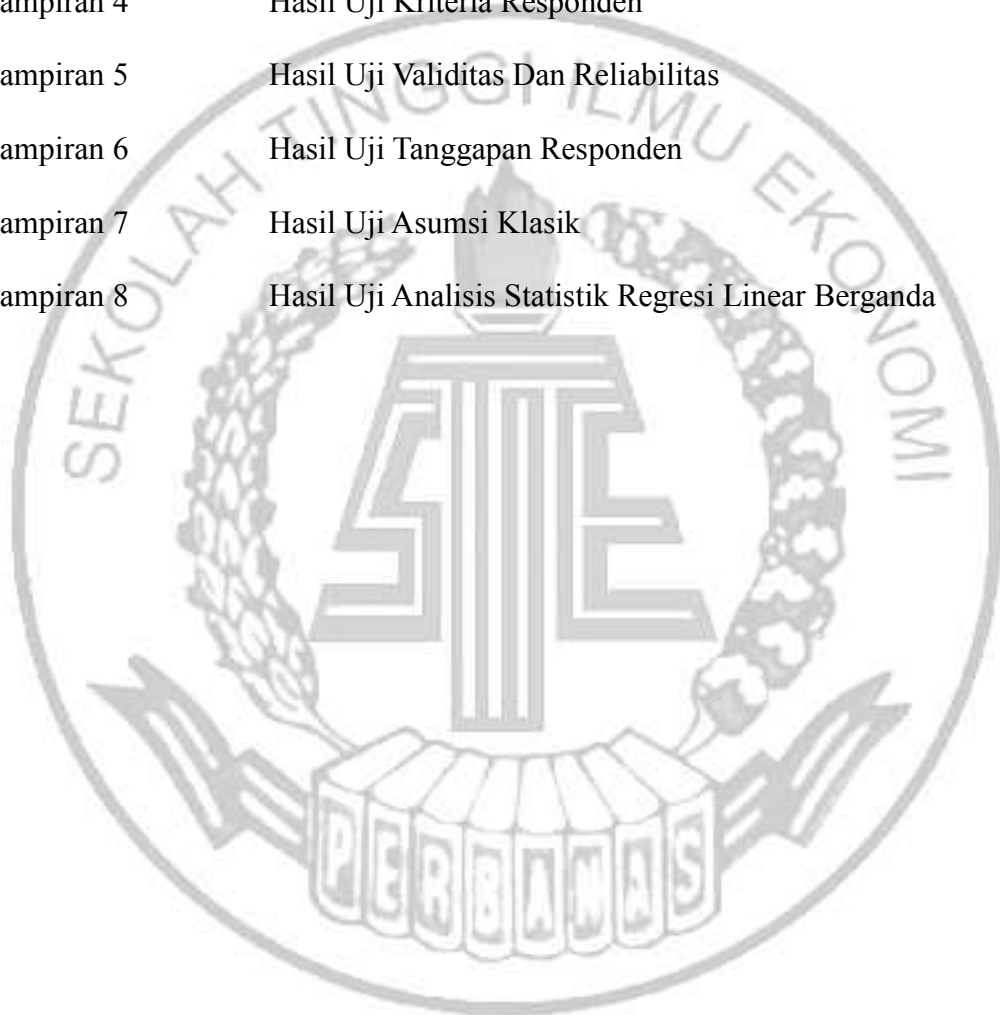
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu Oleh Yong Hoe Hang <i>et al</i>	10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu Oleh, Jaysairi <i>et al</i>	12
Gambar 2.3 : Salva Daneshgadeh <i>et al</i>	14
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Responden Sampel Kecil
Lampiran 3	Data Responden Sampel Besar
Lampiran 4	Hasil Uji Kriteria Responden
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
Lampiran 6	Hasil Uji Tanggapan Responden
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 8	Hasil Uji Analisis Statistik Regresi Linear Berganda



**PENGARUH
THE INDIVIDUAL CHARACTERISTIC, SYSTEM QUALITY AND
SOCIAL INFLUENCE OF THE DECISION TO USE INTERNET
BANKING OF MANDIRI BANK IN SURABAYA**

Sri Devi Fera Aprilia

2013210503

Email : Sridevi199544@gmail.com

ABSTRACT

This study assessing about of decision to use internet banking consists dimension: the individual characteristic, the quality of sistem and social influence internet banking in Surabaya. Sampling technique used is judgment sampling. The data collection method using questionnaires distributed to 80 respondents users internet banking in Surabaya. This study uses SPSS 16.0 for windows using multiple linear regression analysis. The independent variables used in this study, the individual characteristic, the quality of sistem and social influence while the dependent variable is the decision. the result showed that independent variables simultaneously have positive significant effect on customer of decision to use internet banking Mandiri Bank in Surabaya. Partially, the results showed that the : the individual characteristic and the quality of sistem positive significant effect on in Surabaya, while reliability not significantly social influence of decision to use internet banking in Surabaya.

Keywords: the individual characteristic, quality of sistem, social influence