

**PENGARUH HARAPAN TERHADAP KINERJA TERHADAP
PENGUNAAN *INTERNET BANKING* DENGAN MEDIASI
NIAT MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* PADA
PENGUNA *INTERNET BANKING*
BNI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

DESTIKA RAKHMA PARWITA
NIM : 2015241012

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017

**PENGARUH HARAPAN TERHADAP KINERJA TERHADAP
PENGUNAAN *INTERNET BANKING* DENGAN MEDIASI
NIAT MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* PADA
PENGUNA *INTERNET BANKING*
BNI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

DESTIKA RAKHMA PARWITA
NIM : 2015241012

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA

2017

PENGARUH HARAPAN TERHADAP KINERJA TERHADAP
PENGUNAAN INTERNET BANKING DENGAN MEDIASI
NIAT MENGGUNAKAN INTERNET BANKING PADA
PENGGUNA INTERNET BANKING
BNI SURABAYA



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Burhanudin", is written over the bottom part of the logo.

(Burhanudin,SE.,M.Si.,Ph.D)

SKRIPSI

PENGARUH HARAPAN TERHADAP KINERJA TERHADAP PENGUNAAN *INTERNET* BANKING DENGAN MEDIASI NIAT MENGGUNAKAN *INTERNET* BANKING PADA PENGUNA *INTERNET* BANKING BNI SURABAYA

Disusun oleh

Destika Rakhma Parwita

NIM : 2015241012

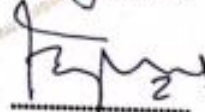
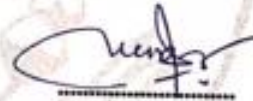
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 21 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM.

Sekretaris : Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D

Anggota : Emma Yulianti, SE, MM



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Destika Rakhma Parwita
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 25 Desember 1994
N.I.M : 2015241012
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Harapan Terhadap Kinerja terhadap Penggunaan *Internet Banking* dengan Mediasi Niat Menggunakan *Internet Banking* pada Pengguna *Internet Banking* BNI Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 22 September 2017

Tanggal : 22 September 2017

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

(Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“ Every ACTION has a REACTION. Every ACT has a
CONSEQUENCE and Every KINDNESS has kind REWARD”**

PERSEMBAHAN

UNTUK :

Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga saya mampu mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Orang Tua saya yang sangat saya sayangi pak Didik dan mama Rus, skripsi ini saya persembahkan untuk kalian yang tiada habis-habisnya mendukung dan berdoa tanpa putus untuk saya, kehadiran kalian sangat berarti untuk saya sampai saat ini. Terima kasih atas semua kasih sayang yang telah diberikan. Wyta sayang mamah papah.

Seluruh keluarga besar saya yang juga tiada henti hentinya mendukung saya, teman – teman yang ada saat saya membutuhkan terimakasih, semoga dilancarkan semua urusannya. Amiin

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah diberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, dan kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Maksud dan tujuan membuat Skripsi ini adalah sebagai salah satu mata kuliah yang wajib ditempuh oleh mahasiswa program S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya.

Dengan selesainya Skripsi ini, tidak luput dari bantuan dan partisipasi dari semua pihak. Untuk itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Burhanudin S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan bimbingan dan masukan selama proses pembuatan skripsi.
2. Bapak Lutfi, SE, M.Fin. selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh S.E., M.T. selaku ketua program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya dan juga selaku dosen wali.
4. Didik Tamtomo Hari dan Rusmiyati selaku orang tua terbaik yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa yang tiada henti supaya tidak pantang menyerah untuk rajin mengerjakan skripsi ini hingga selesai seperti sekarang.
5. Adhi Makayasa dan Nurjannah Romadhona yang selalu ada di saat membutuhkan kebutuhan untuk skripsi dan selalu mendukung. Terima kasih.

6. Marta Ardianto yang membantu proses skripsi dari awal, memberikan semangat dan motivasi dan selalu ada setiap saat ketika saya membutuhkan. Terimakasih banyak.
7. Bella, Danik, Kikik, Eva, Ghina, Dita, Antok, Reddy, Ghoni, Yunda, Annisya dan teman-teman lainnya yang sudah membantu mencari responden terima kasih.
8. Teman-teman “transfer” Tari, Tito, Falina, Bella, Lilis, Noni, Danu, tanpa kalian tidak akan bisa mencapai saat ini, terima kasih atas kerja samanya selama 4 tahun ini. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas semua bantuannya

Akhir kata, semoga Skripsi yang sudah ditulis ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya dan semoga mendapat ilmu yang bermanfaat.

Surabaya, 11 September 2017

Penulis

Destika Rakhma Parwita
2015241012

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	16
2.3 Kerangka Penelitian	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	29
3.3 Identifikasi Variabel.....	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.6 Instrumen Penelitian.....	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
3.9 Teknik Analisis Data	39
3.9.2 Analisis Statistik.....	39
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	42
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	42
4.2 Analisa Data	52
4.3 Pembahasan	61
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Keterbatasan Penelitian	64

5.3 Saran.....65

**DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN**

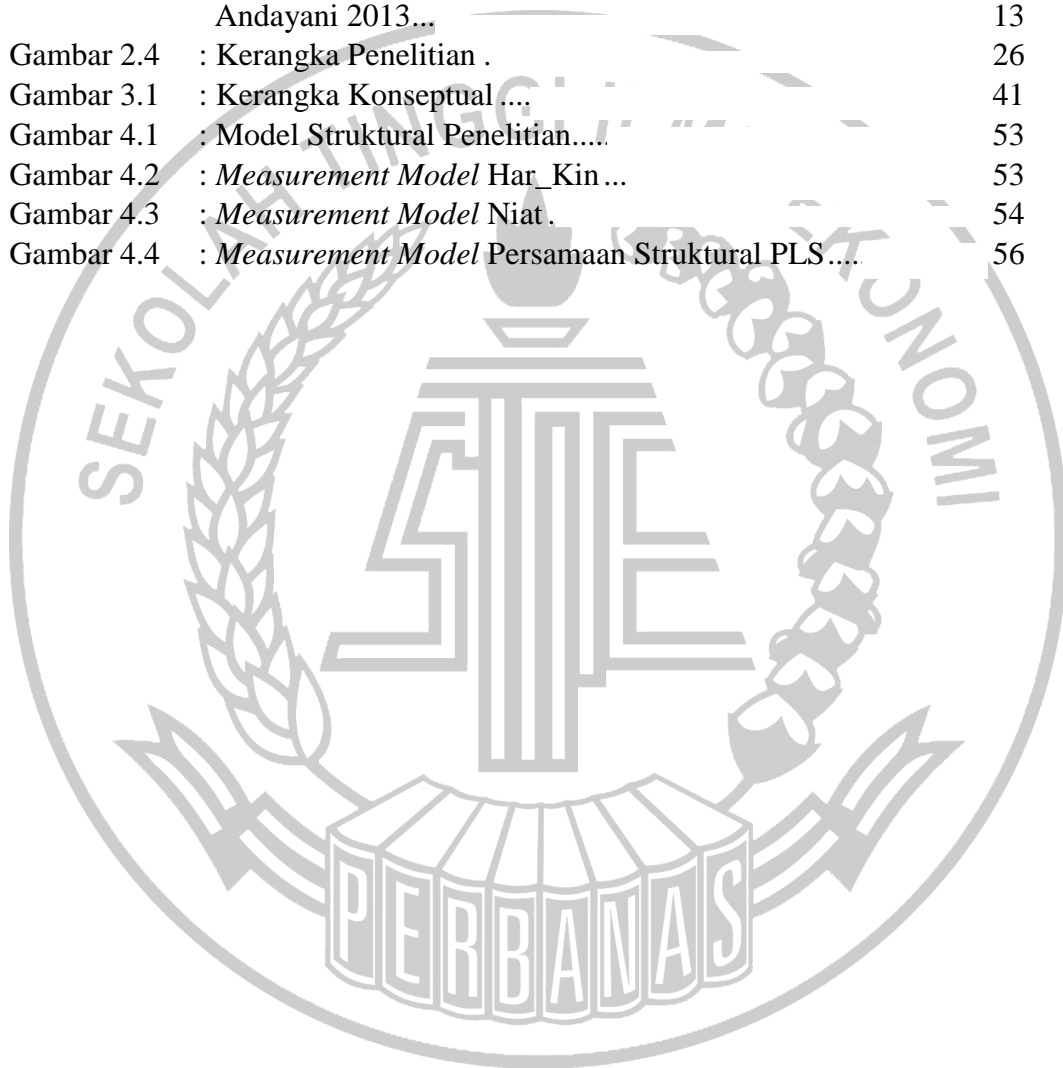


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Top Brand Award Bank Kategori <i>Internet Banking</i> Tahun 2015-2016 di Indonesia	3
Tabel 2.1	: Perbandingan Perbedaan dan Persamaan Penelitian	15
Tabel 3.1	: Rentang Interval Skala Kategori Lima Skor	33
Tabel 3.2	: Instrumen Penelitian...	36
Tabel 4.1	: Karakteristik Jenis Kelamin Responden....	43
Tabel 4.2	: Karakteristik Usia Responden ..	44
Tabel 4.3	: Karakteristik Pendidikan Responden	45
Tabel 4.4	: Karakteristik Pekerjaan Responden.....	45
Tabel 4.5	: Karakteristik Lama Menggunakan <i>Internet Banking</i>	46
Tabel 4.6	: Karakteristik Intensitas Penggunaan <i>Internet Banking</i>	47
Tabel 4.7	: Karakteristik Jenis Keperluan Menggunakan <i>Internet Banking</i>	48
Tabel 4.8	: Karakteristik Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i>	49
Tabel 4.9	: Rentang Penilaian Variabel Penelitian	50
Tabel 4.10	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harapan Kinerja	51
Tabel 4.11	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Menggunakan...	52
Tabel 4.12	: <i>Measurement Model</i> Har_Kin	54
Tabel 4.13	: <i>Measurement Model</i> Niat ..	55
Tabel 4.14	: <i>Goodness Of Fit</i> ...	56
Tabel 4.15	: <i>Composite Reliability</i>	57
Tabel 4.16	: <i>Composite Reliability</i>	57
Tabel 4.17	: <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	58
Tabel 4.18	: <i>Discriminant Validity</i>	58
Tabel 4.19	: <i>Discriminant Validity</i> ..	59
Tabel 4.20	: Perhitungan Hipotesis Penelitian...	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran Carolina Martins, Tiago Oliveira, Ales Popovic 2013 ..	9
Gambar 2.2	: Kerangka Pemikiran Jorge Arenas-Gaitan, Begona Peral-Peral, Maria Angelas Ramon-Jeronimo 2015...	10
Gambar 2.3	: Kerangka Pemikiran R.Kritoforus Jawa Bendi dan Sri Andayani 2013...	13
Gambar 2.4	: Kerangka Penelitian .	26
Gambar 3.1	: Kerangka Konseptual	41
Gambar 4.1	: Model Struktural Penelitian....	53
Gambar 4.2	: <i>Measurement Model</i> Har_Kin...	53
Gambar 4.3	: <i>Measurement Model</i> Niat .	54
Gambar 4.4	: <i>Measurement Model</i> Persamaan Struktural PLS....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data Responden
Lampiran 3	Uji Hasil Kriteria Responden
Lampiran 4	Uji Hasil Tanggapan Responden
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 6	Jadwal Penulisan Skripsi
Lampiran 7	Hasil Turnitin



**THE EFFECT OF PERFORMANCE EXPECTANCY ON USE BEHAVIOR
OF INTERNET BANKING WITH MEDIATION BEHAVIORAL INTENTION
ON INTERNET BANKING USERS
BNI SURABAYA**

Destika Rakhma Parwita
STIE Perbanas Surabaya
Email: 2015241012@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Internet banking is an activity that conducts transactions, payments, and other transactions over the internet with bank-owned websites equipped with a security system. Internet banking services provide convenience for customers to perform banking transactions such as check balances, transfer between accounts and bill payments and know the history of transactions made by users. This research aims to analyze the performance expectancy influence on behavioral intention of using internet banking on internet banking users BNI Surabaya and analyze the influence of behavioral intention internet banking affects use behavior of internet banking BNI Surabaya. The sample in this research is BNI internet banking user in Surabaya. The number of samples used in this research were 130 respondents who distributed directly and using purposive sampling technique. Data analysis using smartPLS program (Partial Least Square) version 2.0. The result of the research shows that the variable of performance expectancy has significant influence to the behavioral intention of using internet banking in BNI internet banking user in Surabaya, and the behavioral intention of using internet banking has a positive and significant effect on use behavior of internet banking on BNI users in Surabaya.

Keywords: *Performance Expectancy, Behavioral Intention of internet banking, Use Behavior of internet banking*

**PENGARUH HARAPAN TERHADAP KINERJA TERHADAP
PENGUNAAN *INTERNET BANKING* DENGAN MEDIASI
NIAT MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* PADA
PENGUNA *INTERNET BANKING*
BNI SURABAYA**

Destika Rakhma Parwita

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2015241012@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Internet banking adalah kegiatan yang melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Layanan *internet banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan dan mengetahui riwayat transaksi yang dilakukan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harapan terhadap kinerja mempengaruhi niat menggunakan *internet banking* pada pengguna *Internet Banking* BNI Surabaya serta menganalisis pengaruh niat menggunakan *internet banking* mempengaruhi penggunaan *internet banking* BNI Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *internet banking* BNI di Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian sebanyak 130 responden yang disebar secara langsung dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan program *smartPLS (Partial Least Square)* versi 2.0. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel harapan terhadap kinerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan *internet banking* pada pengguna *internet banking* BNI di Surabaya, dan niat menggunakan *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *internet banking* pada nasabah bank BNI di Surabaya.

Kata Kunci : Harapan terhadap Kinerja, Niat Menggunakan *internet banking*, Penggunaan *internet banking* BNI

