

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN RISIKO YANG
DIRASAKAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE
BANKING* YANG DI MEDIASI OLEH SIKAP PADA
BANK CIMB NIAGA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

PAUFI CHERRY MAHARANI

NIM : 2013210579

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

PENGARUH KEGUNAN, KEMUDAHAN, DAN RISIKO YANG
DIRASAKAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING YANG DIMEDIASI OLEH
SIKAP PADA BANK CIMB NIAGA
DISURABAYA

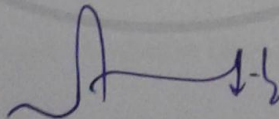
Diajukan oleh :

Paufi Cherry Maharani

NIM : 2013210579

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 18-8-2017



Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.Si

SKRIPSI

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN RISIKO YANG
DIRASAKAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE*
BANKING YANG DI MEDIASI OLEH SIKAP PADA
BANK CIMB NIAGA DI SURABAYA**

Disusun oleh

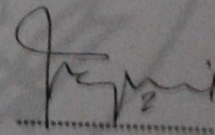
PAUFI CHERRY MAHARANI

2013210579

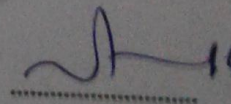
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 21 - 08 - 2017

Tim Penguji

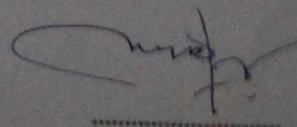
Ketua : Emma Julianti, S.E, MM.



Sekretaris : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.



Anggota : Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Paufi Cherry Maharani
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya 26 Novmber 1995
N.I.M : 2013210579
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, dan Risiko yang dirasakan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* yang Dimediasi Oleh Sikap Pada Bank CIMB Niaga Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Tanggal : 26-09-2017

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

Dosen Pembimbing

Tanggal : 26-09-2017

(Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Apapun yang kita mulai pasti akan berakhir, untuk masalah ending tinggal bagaimana kamu bertanggungjawab dengan apa yang sudah kamu pilih, Selagi punya Tuhan tidak usah takut dengan kata gagal”

ada 3 kata yang sulit untuk dikatakan manusia yaitu tolong, maaf, dan terimakasih. Tapi bagi saya tidak ada yang sulit ketika kita mau mencoba, dan rasanya sangat tidak sopan jika saya tidak berterimakasih kepada apapun yang telah membantu dan menemani saya hingga saya berada pada titik ini.

Allah SWT

Maha Suci Allah yang Maha Kuasa yang membuat apapun menjadi mungkin, yang membuat sulit menjadi mudah dan mengubah tangis menjadi tawa. Berkat ridhomu saya hidup, dan berkat rahmatmu saya dapat menyelesaikan apa yang telah saya mulai termasuk skripsi ini.

Mama, Ayah, dan Kakak Tegar

Terimakasih untuk Mama, Ayah, dan Kakak Tegar, The best supporters. Dalang dibalik kuatnya paufi 2 bulan terakhir sebelum sidang. Dan ketika saya sudah berada dititik ini saya percaya bahwa satu persatu doa mama telah didengar Tuhan.

Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

Terimakasih untuk ibu Aniek selaku Dosen pembimbing saya terimakasih telah sabar dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya sangat bersyukur mendapat dosen pembimbing seperti ibu, Terbaik lah pokoknya.

Widyana Oktaviani, S.E

Big thank's untuk orang yang 7 tahun ini bareng terus sama paufi, cuma bisa bilang a best friends are like a stars. You don't always see them, but you know they're always there. Jangan pernah bosen nuturin paufi com.

Mereka yang sering saya repotkan

Terimakasih kepada Annisa, Galuh, Vee, Caca yang sudah mau ngertiin dan selalu kasih semangat disaat job dan orderan bertebaran tapi paufi sibuk skripsi. Trimakasih ncus, rere, meme yang slalu bilang sampai mana pau skripsinya ndang diselesain. Kalian terlove sejak 2011.

Terimakasih untuk Suci, Arum, Amel, Adel, Ayu, lil, Tyo dan oncom (lagi) yang sudah mau berbagi apapun dengan paufi, yang sudah sangat amat sabar ngadepin paufi 4 tahun belakangan ini, mau menampung segala ceritanya paufi. Kenal kalian itu jackpot buat saya.

Untuk sekumpulan orang “anti sedih sedih club” dhelima, putri, fatra, reysi, ibrum, majdy, kholis, dan oncom (lagi) trimakasih sudah berbagi tawa selama belajar di perbanas dan selama 1 semester terakhir penyelesaian skripsi ini, terutama dhelima wulan sari partner gopoh, nemenin kesana kesini, dan tempat konsultasi hubungan lintas agama. Terbaik u dhel.

Untuk Novy Yulia Sekar Putri yang rela hampir setiap hari nemenin paufi menyelesaikan skripsi ini sampai larut malam terimakasih banyak.

Untuk Amel (lagi), via, claudia, bela, lilis, shafira, yuni, tari, dan gio terimakasih sudah mau berjuang bareng dan lulus bareng terutama claudia yang dari awal bimbingan, acc proposal, sempro, sampai sidang bareng terus sama paufi.

Dan Kamu

Terimakasih sudah mau berbagi dan menjadi cerita selama saya memperjuangkan kewajiban saya sebagai seorang mahasiswa, terimakasih telah mau mengerti dan peduli, terimakasih pernah ada walau hanya rahasia, dan terimakasih pernah ada walau meruntuhkan rasa. Apapun yang dimulai pasti akan berhenti tapi tidak doaku untukmu.

4 tahun berada dilingkungan STIE Perbanas membuat saya belajar banyak hal yang mungkin tidak akan didapat dikampus lain, masalah masalah yang timbul selama saya belajar di Perbanas adalah berkah bagi saya sehingga banyak manfaat yang saya peroleh diluar batas kemampuan saya, Terimakasih untuk

semua yang datang dan pergi, untuk semua yang tidak bisa saya sebutkan bukan berarti kita tak punya cerita.

Ada satu kalimat yang bisa saya ucapkan dari pengalaman saya blajar disini :

**“DON’T TEEL TO YOUR GOD HOW BIG IS YOUR PROBLEMS,
BUT TEEL TO YOUR PROBLEMS HOW BIG IS YOUR GOD”**



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan lindungan dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kegunaan, kemudahan, Dan Risiko Yang Dirasakan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Yang Dimediasi Oleh sikap Pada Bank CIMB Niaga Di Surabaya”.

Penulis menyadari terselesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan pihak- pihak yang telah membantu kelancaran penulis skripsi ini. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dengan sabar untuk memberikan bimbingan, masukan dan arahan kepada penulis dari awal sampai terselesainya skripsi ini.
2. Bapak Dr. Lutfi S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah memberikan tambahan atas kekurangan-kekurangan yang ada dalam skripsi ini.

5. Bapak/ibu dosen yang telah mengajar, memberikan ilmu kepada saya selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.
6. Terima kasih kepada seluruh civitas akademika khususnya staf perpustakaan STIE Perbanas Surabaya atas kerja samanya.

Penulis menyadari bahwa isi dan cara penyajian skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan, karena terbatasnya kemampuan penulis. Oleh karena itu segala kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk meningkatkan mutu dari penulisan skripsi ini.

Surabaya, 20 September 2017

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGSAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Batasan Penelitian	25
3.3 Identifikasi Variabel.....	26
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
3.5 Instrumen Penelitian.....	30
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	34
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	35
3.9 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	43
4.2 Analisis Data	45
4.3 Pembahasan.....	51
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	70
5.3 Saran.....	70
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

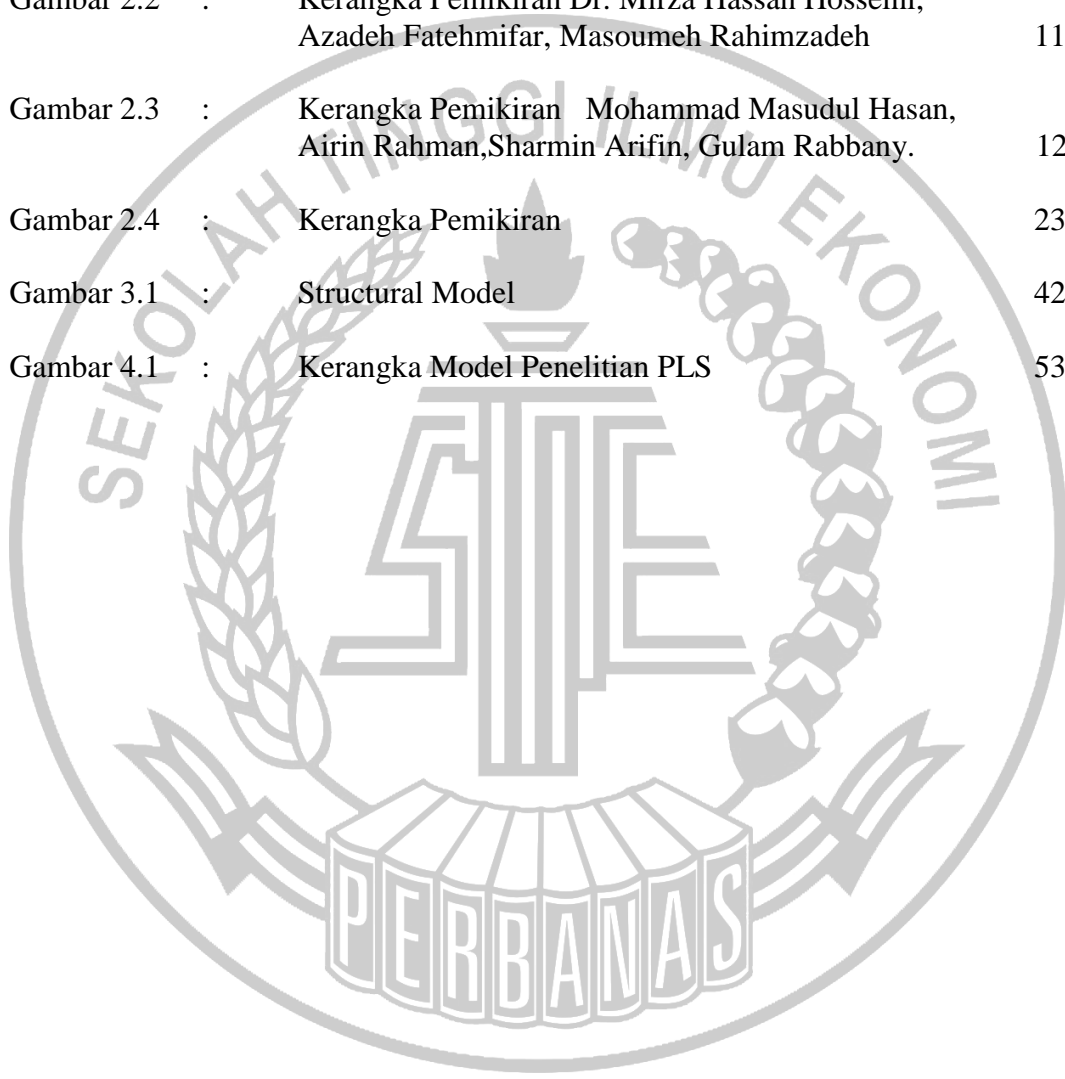
	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Dalam Kategori Mobile Banking 2015-2016	2
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti Sekarang	13
Tabel 3.1 : Skala Likert	30
Tabel 3.2 : Kelas Interval	30
Tabel 3.3 : Kisi-kisi Kuesioner	31
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden	44
Tabel 4.2 : Rumus Interval class	46
Tabel 4.3 : Hasil Pernyataan Responden Variabel Kegunaan Yang Dirasakan	47
Tabel 4.4 : Hasil Pernyataan Responden Variabel Kemudahan Yang Dirasakan	48
Tabel 4.5 : Hasil Pernyataan Responden Variabel Risiko Yang Dirasakan	49
Tabel 4.6 : Hasil Pernyataan Responden Variabel Sikap	50
Tabel 4.7 : Hasil Pernyataan Responden Variabel Minat Menggunakan	51
Tabel 4.8 : <i>Cross Loading</i> Sampel Kecil	52
Tabel 4.9 : <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	52
Tabel 4.10 : <i>Composite Reliability</i>	53
Tabel 4.11 : <i>Result For Outer Loading</i>	54
Tabel 4.12 : <i>Discriminant Validity</i>	55
Tabel 4.13 : <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	56
Tabl 4.14 : Composit Rliability	57

Tabel 4.15	:	Nilai <i>R-Square</i> Persamaan Variabel	59
Tabel 4.16	:	Uji Hipotesis	60
Tabel 4.17	:	Uji Hubungan Variabel Eksogn Dan Endogen	61



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Payam Hanafizadeh, Mehdi Behboudi, Amir Abedini Koshksaray dan Marziyeh jalilvand shirkhani Tabar	8
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Dr. Mirza Hassan Hosseini, Azadeh Fatehmifar, Masoumeh Rahimzadeh	11
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Mohammad Masudul Hasan, Airin Rahman, Sharmin Arifin, Gulam Rabbany.	12
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1 : Structural Model	42
Gambar 4.1 : Kerangka Model Penelitian PLS	53



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



**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN RISIKO YANG
DIRASAKAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE
BANKING YANG DI MEDIASI OLEH SIKAP PADA
BANK CIMB NIAGA DI SURABAYA**

Paufi Cherry Maharani

STIE Perbanas Surabaya

Email: pauficherrymhrn@gmail.com

ABSTRACT

Mobile banking or M-banking is a service provided by the bank to facilitate customers to make transactions without having to go to the ATM or to the Bank. This study aims to analyze the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk, Intention to use M-Banking mediated by Attitude At Bank CIMB Niaga in Surabaya. The samples used in this research are Bank CIMB Niaga customers in Surabaya city. The samples used by this study as many as 110 respondents who distributed directly by using purposive sampling technique. Analysis of this research data using smartPLS program (Partial least Square) version 2.0. The results of this study indicate that the variable of perceived usefulness has a significant positive effect on attitude, perceived ease of use positively significant to attitude, perceived risk positively insignificant to attitude, and attitude positively significant to Intention to use M-banking CIMB Niaga in Surabaya. Based on the results of data analysis collected in this study it can be concluded that the perceived usefulness has a significant positive effect on the Intention to use with the mediation of customer attitudes CIMB Niaga bank in Surabaya, perceived ease of use positively significant to the Intention to use with the mediation of customer attitudes CIMB Niaga bank in Surabaya, Perceived Risk has no significant effect on Intention to use with CIMB Niaga bank customer attitude mediation in Surabaya.

Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk, Attitude, intention to use