

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN,
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN
TERHADAP PEMANFAATAN ATM BAGI
NASABAH BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Program Studi Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

YENI FITRI ARDYATMI
NEM : 2011210060

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN, DAN
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN
TERHADAP PEMANFAATAN ATM BAGI
NASABAH BANK MANDIRI DI
SURABAYA**

Diajukan oleh :

YENI FITRI ARDYATMI

NIM : 2011210060

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal :


(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.)

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN,
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN
TERHADAP PEMANFAATAN ATM BAGI
NASABAH BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

Disusun oleh :

YENI FITRI ARDYATMI

NIM : 2011210060

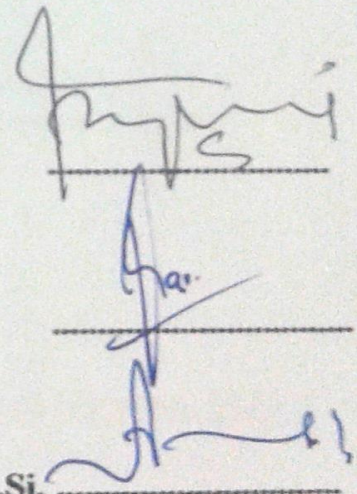
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 10 Februari 2015

Tim Penguji

Ketua : Emma Julianti, S.E.,MM.

Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

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



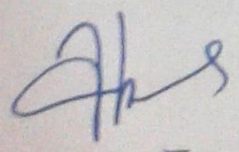
Three handwritten signatures in blue ink are positioned to the right of the text. The top signature is for Emma Julianti, the middle one for Dr. Drs. Soni Harsono, and the bottom one for Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah. Each signature is written over a horizontal dashed line.

PENGESAHAN SKRIPSI

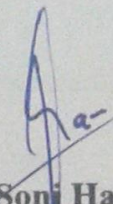
Nama : Yeni Fitri Ardyatmi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 03 Maret 1993
N.I.M : 2011210060
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan
Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap
Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Bank Mandiri Di
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,
Tanggal: 30 MARET 2015


(Dr. Muazaroh, SE.,MT)

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 30 MARET 2015


(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Jangan pernah takut tidak bisa, jangan pernah takut gagal, jangan pernah takut untuk mencoba, karena tanpa berjuta juta kali kita mencoba kita tidak akan pernah tau hasil akhirnya seperti apa

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku, Papa Edy Winarto dan Mama Siti Soeyatmi, atas segala doa, perhatian, kasih sayang dan dukungan moral yang tiada henti. Terimakasih sangat mamapapa.
2. Kedua kakakku (Endra dan Dedit) yang selalu menghibur dan memberikan dukungan agar Skripsi ini cepat selesai. Terimakasih sangat kakak.
3. Sahabat-sahabat seperjuanganku. Fitri Indra Wati, Widhi Diyah Ariyanti, dan Nuridha Junia Marta terimakasih girls atas doa dan dukungannya dalam pengerjaan Skripsi ini.
4. Special for someone, yang telah dengan sabar mendampingi, memberikan dukungan dan membantu menyelesaikan Skripsi ini.
5. Teman-temanku semua yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu kelancaran Skripsi ini.
6. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu kelancaran Skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah S.W.T karena rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP PEMANFAATAN ATM BAGI NASABAH BANK MANDIRI DI SURABAYA” sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian program pendidikan sarjana jurusan Manajemen.

Penyusunan penelitian ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak. Untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Lutfi, SE.,MFin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dalam membimbing dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesainya skripsi ini sehingga siap untuk diuji.
3. Dr. Muazaroh, SE.,MT selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak/Ibu dosen-dosen yang telah mengajar, memberikan ilmu kepada saya selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.
5. Pihak - pihak akademisi lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
6. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusunan penelitian ini disadari masih belum sempurna, tetapi penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Kritik dan saran selalu diterima dengan lapang demi kesempurnaan penyusunan penelitian ini. Semoga setetes ilmu ini tidak sia-sia bagi kita semua dan bermanfaat. Amin.

Surabaya, 10 Februari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	12
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
2.4 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Batasan Penelitian.....	22
3.3 Identifikasi Variabel.....	23
3.4 Definisi Operasional	24
3.5 Instrumen Penelitian	26
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	29
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	30
3.9 Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	38
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	38
4.2 Analisis Data.....	41
4.3 Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68

5.2	Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3	Saran	69

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	11
Tabel 3.1 : Bobot Nilai Jawaban Responden	27
Tabel 3.2 : Kisi – Kisi Kuisioner	27
Tabel 3.3 : Nilai Durbin Waston	34
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berddasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berddasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.5 : Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	42
Tabel 4.6 : Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	43
Tabel 4.7 : Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	44
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	45
Tabel 4.9 : Interval Kelas	46
Tabel 4.10 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Risiko	46
Tabel 4.11 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	47
Tabel 4.12 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	49
Tabel 4.13 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pemanfaatan ATM	50
Tabel 4.14 : Hasil Uji Normalitas	51

Tabel 4.15 : Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.16 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.17 : Hasil Uji Autokorelasi	54
Tabel 4.18 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.19 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.20 : Nilai R Square	58
Tabel 4.21 : Hasil Uji F	59
Tabel 4.22 : Hasil Uji t	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Sampel Kecil
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Sampel Besar
- Lampiran 4 : Data Responden Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Data Responden Sampel Besar
- Lampiran 6 : Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Hasil Output SPSS Uji Hipotesis
- Lampiran 9 : Tanggapan dan Karakteristik Responden

**THE EFFECTS ANALYSIS OF PERCEIVED RISK, TRUST AND
PERCEIVED EASE OF USE TOWARD ATM UTILIZATION
FOR CUSTOMERS OF MANDIRI BANK IN
SURABAYA**

**Yeni Fitri Ardyatmi
2011210060
Yenifitri1993@gmail.com**

ABSTRACT

In this research, performed to recognize the effects of perceived risk, trust and perceived ease of use toward ATM utilization. Subject of this research are Mandiri Bank customers in Surabaya who use ATM of Mandiri Bank. This research using instrument test SPSS 16.0 for Windows. Collecting data method used in this research are by using questionnaire and distributed to respondents as many as 100 samples and the technique of determining the sample used in this research is judgment sampling.

The results of this research that the partial there is insignificant effect between perceived risk of the utilization of the ATM Mandiri by the customer, partial there is significant effect between trust of the utilization of the ATM Mandiri by the customer, partial there is significant effect between perceived ease of use of the utilization of the ATM Mandiri by the customer, and simultaneously are significant influence between perceived risk, trust and perceived ease of use of the utilization of the ATM Mandiri by the customer.

Keywords : Perceived Risk, Trust, Perceived Ease of Use and Utilization by the customer