

**PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT, KEMUDAHAN  
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH  
MENGUNAKAN *SMS MOBILE BANKING* PADA  
PT BANK MAYBANK INDONESIA Tbk  
KCP SAMANHUDI DI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**ANISSA ANINDHITA  
2112000193**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT, KEMUDAHAN  
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH  
MENGUNAKAN *SMS MOBILE BANKING* PADA  
PT BANK MAYBANK INDONESIA Tbk  
KCP SAMANHUDI DI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**ANISSA ANINDHITA  
2112000193**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN SMS MOBILE BANKING PADA PT BANK MAYBANK INDONESIA Tbk KCP SAMANHUDI DI JAKARTA**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 4 September 2019

n.  M.   
**ANISSA ANINDHITA**  
NPM 2112000193

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN SMS MOBILE BANKING PADA PT BANK MAYBANK INDONESIA Tbk KCP SAMANHUDI DI JAKARTA**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen di Program Studi Strata-1, Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis oleh Anissa Anindhita NPK 2112000193 di bawah bimbingan Irfan Polem, SE., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

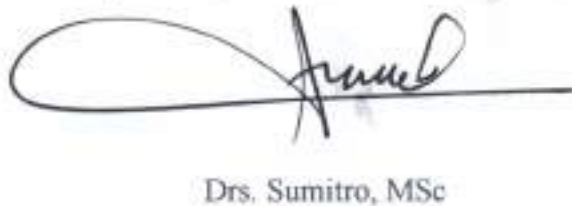
Jakarta, 4 September 2019

Menyetujui  
Pembimbing,



Irfan Polem, SE., MM

Mengetahui  
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, MSc

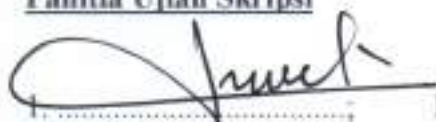
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN SMS MOBILE BANKING PADA PT BANK MAYBANK INDONESIA Tbk KCP SAMANHUDI DI JAKARTA**

telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 25 September 2019 dengan nilai A

**Panitia Ujian Skripsi**

1. 

Drs. Sumitro, MSc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. 

Irfan Polem, SE., MM

(Pembimbing)

3. 

Dr. Diah Pranitasari, SP, MM

(Anggota Penguji)

4. 

Drs. Krishna Kamil, MBA

(Anggota Penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Irfan Polem, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP, MM dan Bapak Drs. Krishna Kamil, MBA selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
5. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
6. Orang Tua terkasih yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan dan terima kasih atas nasehatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Adikku tersayang yang selalu memberikan motivasi.
8. Calon suamiku, yang selalu mensupport.
9. Pimpinan Cabang Maybank KCP Samanhudi, Bapak Dennys Prawira, terima kasih sudah memberikan izin dan mensupport penulis dalam melakukan penelitian ini.
10. Rekan-rekan kerja Maybank KCP Samanhudi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
11. Teman-teman kuliah angkatan 2012, yang masih memberikan semangat yang

luar biasanya.

12. Keluarga besar serta sahabat yang terus memberikan dukungan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa didalam penelitian skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 15 September 2019

**ANISSA ANINDHITA**  
NPM 2112000193

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANISSA ANINDHITA  
NPM : 2112000193  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

### **PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN SMS MOBILE BANKING PADA PT BANK MAYBANK INDONESIA Tbk KCP SAMANHUDI DI JAKARTA**

Peserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : September 2019

Yang menyatakan,

Ttd

ANISSA ANINDHITA



ANISSA ANINDHITA  
NPM 2112000193  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Irfan Polem, SE., MM

**PENGARUH KEPERCAYAAN, MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN SMS MOBILE BANKING PADA PT BANK MAYBANK INDONESIA Tbk KCP SAMANHUDI DI JAKARTA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, manfaat, kemudahan dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan *SMS Mobile Banking* pada PT Bank Maybank Indonesia Tbk KCP Samanhudi di Jakarta.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif kuantitatif dan Metode penelitian yang digunakan adalah survei. Populasi sasaran pada penelitian ini adalah keseluruhan nasabah di PT Bank Maybank Indonesia Tbk KCP Samanhudi di Jakarta. Sampel menggunakan rumus Roa Purba, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden

Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan secara parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan *SMS Mobile Banking* pada tingkat kepercayaan 95%. Secara parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan manfaat terhadap minat nasabah menggunakan *SMS Mobile Banking* pada tingkat kepercayaan 95%. Secara parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *SMS Mobile Banking* pada tingkat kepercayaan 95%. Secara parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan *SMS Mobile Banking* pada tingkat kepercayaan 95%. Secara simultan terdapat pengaruh positif yang signifikan kepercayaan, manfaat, kemudahan dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan *SMS Mobile Banking* pada tingkat kepercayaan 95%.

***Kata kunci : Kepercayaan, Manfaat, Kemudahan, Keamanan, Minat Nasabah***

ANISSA ANINDHITA  
NPM 2112000193  
*Study S-1 Management*

*Supervisor:*  
Irfan Polem, SE., MM

***THE EFFECT OF TRUST, BENEFITS, EASE AND SECURITY TOWARD  
CUSTOMER'S INTERESTS USING MOBILE BANKING SMS IN PT BANK  
MAYBANK INDONESIA Tbk SAMANHUDI KCP IN JAKARTA***

**ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the influence of trust, benefits, convenience and security on customer interest using SMS Mobile Banking at PT Bank Maybank Indonesia Tbk KCP Samanhudi in Jakarta.*

*The strategy used in this study is a quantitative associative research strategy and the research method used is a survey. The target population in this study are all customers at PT Bank Maybank Indonesia Tbk KCP Samanhudi in Jakarta. Samples using the Roa Purba formula, the number of samples used in this study were 100 respondents*

*Based on the results and discussion partially there is a significant positive effect of trust on customer interest using SMS Mobile Banking at a 95% confidence level. Partially there is a significant positive effect of benefits on customer interest using SMS Mobile Banking at a 95% confidence level. Partially there is a significant positive effect of ease on customer interest in using SMS Mobile Banking at a 95% confidence level. Partially there is a significant positive effect of security on customer interest in using SMS Mobile Banking at a 95% confidence level. Simultaneously there is a significant positive effect of trust, benefits, convenience and security on the interests of customers using SMS Mobile Banking at a 95% confidence level.*

***Keywords: Trust, Benefits, Ease, Safety, Customer Interest***

# DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL .....                                      | i              |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....                | ii             |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING .....                             | iii            |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                  | iv             |
| KATA PENGANTAR .....                                     | v              |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN<br>PUBLIKASI SKRIPSI..... | vii            |
| ABSTRAK .....  | viii           |
| ABSTRACT .....   | ix             |
| DAFTAR ISI.....  | x              |
| DAFTAR TABEL.....  | xiii           |
| DAFTAR GAMBAR .....                                      | xiv            |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                    | xv             |
| <br>   |                |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>       |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....                         | 1              |
| 1.2. Perumusan Masalah .....                             | 7              |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                             | 8              |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                            | 8              |
| <br>   |                |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                       | <b>10</b>      |
| 2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....        | 10             |
| 2.2. Landasan Teori.....                                 | 14             |
| 2.2.1. Manajemen Pemasaran.....                          | 14             |
| 2.2.2. Kepercayaan.....                                  | 14             |
| 2.2.3. Manfaat .....                                     | 17             |
| 2.2.4. Kemudahan .....                                   | 19             |
| 2.2.5. Keamanan.....                                     | 22             |
| 2.2.6. Minat .....                                       | 27             |

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| 2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....  | 33             |
| 2.3.1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Nasabah<br>menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> .....   | 33             |
| 2.3.2. Pengaruh Manfaat terhadap Minat Nasabah<br>menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> .....   | 34             |
| 2.3.3. Pengaruh Kemudahan terhadap Minat Nasabah<br>menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> .....   | 34             |
| 2.3.4. Pengaruh Keamanan terhadap Minat Nasabah<br>menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> .....  | 34             |
| 2.3.5. Pengaruh Kepercayaan, Manfaat, Kemudahan dan<br>Keamanan Secara Simultan terhadap Minat Nasabah<br>menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> ..... | 35             |
| 2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian .....  | 36             |
| 2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....   | 36             |
| <br>  |                |
| <b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>   | <b>38</b>      |
| 3.1. Strategi Penelitian .....  | 38             |
| 3.2. Populasi dan Sampel .....  | 38             |
| 3.2.1. Populasi penelitian .....  | 38             |
| 3.2.2. Sampel penelitian .....  | 39             |
| 3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....  | 40             |
| 3.4. Operasionalisasi Variabel.....   | 41             |
| 3.5. Metoda Analisis Data .....   | 43             |
| 3.5.1. Uji Kualitas Data.....   | 44             |
| 3.5.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....  | 46             |
| 3.5.3. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....  | 47             |
| 3.5.4. Pengujian Hipotesis Parsial.....   | 48             |
| 3.5.5. Pengujian Hipotesis Simultan .....   | 50             |
| <br>  |                |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>51</b>      |
| 4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....  | 51             |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.2. Deskripsi Responden.....                | 52        |
| 4.3. Deskripsi Data.....                     | 53        |
| 4.4. Hasil Pengujian Instrumen .....         | 56        |
| 4.4.1. Uji validitas .....                   | 56        |
| 4.4.2. Uji reliabilitas.....                 | 57        |
| 4.5. Analisis Statistik Data.....            | 58        |
| 4.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda..... | 58        |
| 4.5.2. Analisis koefisien determinasi .....  | 59        |
| 4.5.3. Pengujian hipotesis.....              | 65        |
| 4.6. Temuan Hasil Penelitian .....           | 68        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>         | <b>73</b> |
| 5.1. Simpulan .....                          | 73        |
| 5.2. Saran.....                              | 74        |
| DAFTAR REFERENSI .....                       | 75        |
| LAMPIRAN.....                                | 78        |

## DAFTAR TABEL

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>Tabel 1.1.</b> Persentase Jumlah Pengguna Mobile Banking Terhadap Jumlah Nasabah .....  | 3              |
| <b>Tabel 3.1.</b> Kisi-kisi Instrumen Variabel .....   | 42             |
| <b>Tabel 3.2.</b> Pemberian Skor Pilihan Jawaban .....   | 43             |
| <b>Tabel 4.1.</b> Karakteristik Responden .....  | 53             |
| <b>Tabel 4.2.</b> Validitas Instrumen Per butir Variabel Penelitian .....  | 57             |
| <b>Tabel 4.3.</b> Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....  | 58             |
| <b>Tabel 4.5.</b> Hasil Regresi Lineer Berganda .....  | 58             |
| <b>Tabel 4.6.</b> Koefisien Determinasi Parsial Kepercayaan ( $X_1$ ) terhadap Minat Nasabah menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> (Y) .....                                   | 60             |
| <b>Tabel 4.7.</b> Koefisien Determinasi Parsial Manfaat ( $X_2$ ) terhadap Minat Nasabah menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> (Y) .....                                       | 61             |
| <b>Tabel 4.8.</b> Koefisien Determinasi Parsial Kemudahan ( $X_3$ ) terhadap Minat Nasabah menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> (Y) .....                                     | 62             |
| <b>Tabel 4.9.</b> Koefisien Determinasi Parsial Keamanan ( $X_4$ ) terhadap Minat Nasabah menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> (Y) .....                                      | 63             |
| <b>Tabel 4.10.</b> Koefisien Korelasi dan Determinasi Simultan Kepercayaan, Manfaat, Kemudahan dan Keamanan terhadap Minat Nasabah menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> ..... | 64             |
| <b>Tabel 4.11.</b> Pengujian Hipotesis Parsial Kepercayaan, Manfaat, Kemudahan dan Keamanan terhadap Minat Nasabah menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> .....                 | 65             |
| <b>Tabel 4.12.</b> Pengujian Hipotesis Simultan Kepercayaan, Manfaat, Kemudahan dan Keamanan terhadap Minat Nasabah menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> .....                | 67             |
| <b>Tabel 4.13.</b> Matriks Hasil Penelitian .....  | 69             |

## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>Gambar 1.1</b> Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia.....  | 1              |
| <b>Gambar 2.1</b> Model Perilaku Konsumen.....   | 26             |
| <b>Gambar 2.2</b> Kerangka Konseptual .....  | 35             |
| <b>Gambar 4.1</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepercayaan .....  | 54             |
| <b>Gambar 4.2</b> Diagram Skala Likert Variabel Manfaat .....  | 54             |
| <b>Gambar 4.3</b> Diagram Skala Likert Variabel Kemudahan .....  | 55             |
| <b>Gambar 4.4</b> Diagram Skala Likert Variabel Keamanan .....   | 55             |
| <b>Gambar 4.4</b> Diagram Skala Likert Variabel Minat Nasabah<br>Menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i> ..... | 56             |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....  | 78             |
| <b>Lampiran 2.</b> Tabulasi Kuesioner Variabel Kepercayaan.....                          | 82             |
| <b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Kuesioner Variabel Manfaat .....                             | 84             |
| <b>Lampiran 4.</b> Tabulasi Kuesioner Variabel Kemudahan .....                           | 88             |
| <b>Lampiran 5.</b> Tabulasi Kuesioner Variabel Keamanan.....                             | 91             |
| <b>Lampiran 6.</b> Tabulasi Kuesioner Variabel Minat Nasabah SMS Mobile<br>Banking ..... | 94             |
| <b>Lampiran 7.</b> Tabulasi Data Berpasangan variabel $X_1X_2X_3X_4$ dan Y .....         | 97             |
| <b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....                             | 100            |
| <b>Lampiran 9.</b> Output SPSS (Deskripsi Data) .....                                    | 105            |
| <b>Lampiran 10.</b> Output SPSS (Koefisien Determinasi Parsial) .....                    | 106            |
| <b>Lampiran 11.</b> Output SPSS (Koefisien Determinasi Simultan).....                    | 107            |
| <b>Lampiran 12.</b> Surat Keterangan Riset.....  | 108            |
| <b>Lampiran 13.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....                                  | 109            |