

**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



ANISSA ANINDHITA
NPM 2112000193

PERSETUJUAN PEMBIMBING

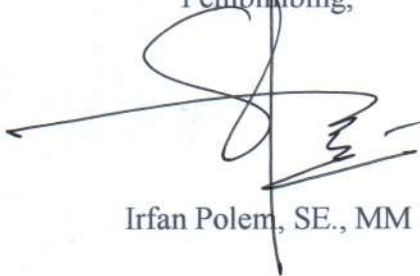
Skripsi dengan judul :

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.

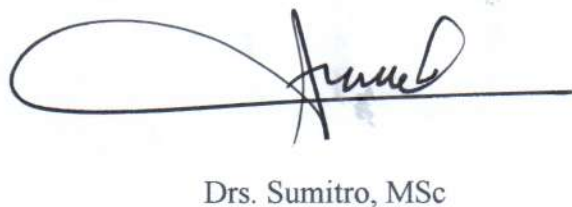
Jakarta, 4 September 2019

Menyetujui
Pembimbing,



Irfan Polem, SE., MM

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, MSc

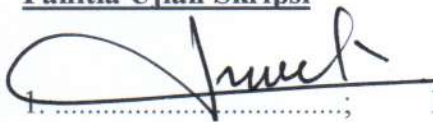
HALAMAN PENGESAHAN

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 Pralitasari, 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

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
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

	Halaman
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	33
2.3.1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Nasabah menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i>	33
2.3.2. Pengaruh Manfaat terhadap Minat Nasabah menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i>	34
2.3.3. Pengaruh Kemudahan terhadap Minat Nasabah menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i>	34
2.3.4. Pengaruh Keamanan terhadap Minat Nasabah menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i>	34
2.3.5. Pengaruh Kepercayaan, Manfaat, Kemudahan dan Keamanan Secara Simultan terhadap Minat Nasabah menggunakan <i>SMS Mobile Banking</i>	35
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian	36
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	36
BAB III METODA PENELITIAN.....	38
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
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
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
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1. Simpulan	73
5.2. Saran.....	74
DAFTAR REFERENSI	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR LAMPIRAN

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