

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN,
PERSEPSI RISIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT
PENGUNAAN M-BANKING LIVIN BY MANDIRI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

OCTAVIA PUTRI ISWAHYUDI

NPM : 18420142

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2022

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Octavia Putri Iswahyudi
NPM : 18420142
Alamat : JL. Mutiara 1 No 12 Kota Baru Driyorejo, Gresik
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI RISIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN M-BANKING LIVIN’ BY MANDIRI”** bukan merupakan plagiasi atau tiruan dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 27 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Octavia Putri Iswahyudi

NPM: 18420142

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN,
PERSEPSI RISIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT
PENGUNAAN M-BANKING LIVIN BY MANDIRI

Diajukan oleh:

OCTAVIA PUTRI ISWAHYUDI

NPM: 18420142

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Siti Djamilah, SE., M. Si

Tanggal, 13 Januari 2023

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, S.E., M. Si

Tanggal, 13 Januari 2023

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN,
PERSEPSI RISIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT
PENGUNAAN M-BANKING LIVIN BY MANDIRI**

Diajukan oleh:

OCTAVIA PUTRI ISWAHYUDI

NPM: 18420142

Susunan Dewan Penguji

PEMBIMBING UTAMA



Dr. Siti Djamilah, SE., M. Si

ANGGOTA DEWAN PENGUJI



Atty Erdiana, SE., M. Ak



Dr. Drs. Ec. Dwi Bhakti Iriantini, M. Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal.....



Dr. Kristiningsih, SE., M. Si
Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang telah memberikan kekuatan serta ketabahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Adapun judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan M-Banking Livin’ By Mandiri”**.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena mungkin terdapat kesalahan maupun kekurangan baik mengenai teknik penulisan maupun materi pembahasannya, yang semuanya tidak lepas dari keterbatasan kemampuan serta pengetahuan penulis. Oleh sebab itu dengan kerendahan hati, penulis membuka untuk menerima saran dan kritik dari semua pihak yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Berkenan dengan penyelesaian skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih untuk segala dorongan, bantuan, motivasi dan semangat serta inspirasi kepada:

1. Prof. Dr. Widodo Ario Kentjono, dr.Sp.T.H.T.K. L(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec Gimanto Gunawan, MM, M. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah menyediakan berbagai fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selama saya mengikuti perkuliahan.
3. Dr. Kristiningsih, S.E., M. Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M. Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dengan penuh kesabaran dan selalu memberikan arahan serta semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ni Ketut Yulia Agustin, SE., MM selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan pengarahan selama masa perkuliahan.

6. Seluruh dosen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
7. Keluarga tercinta terkhusus Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan dan doanya. Tak lupa juga untuk Alm Mas Okky yang sudah menjadi salah satu motivasi penulis dalam menyelesaikan studi ini.
8. Dokter Psikiater RS BDH Surabaya yang telah membantu dan membimbing penulis dalam hal kesehatan mental.
9. Rekan-rekan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya baik dari Program Studi Manajemen maupun Program Studi lainnya yang telah memberikan kenangan selama perkuliahan.
10. Teman-teman tersayang terkhusus Nia dan Sandya Indah yang selalu menemani, membantu serta memberikan semangat untuk segera menyelesaikan studi.
11. Rekan-rekan kerja PT HM Sampoerna dan Duta Media Indonesia yang senantiasa memberikan dukungan untuk tetap dapat menyelesaikan studi. Terima kasih telah menjadi salah satu faktor sumber rejeki penulis sehingga dapat membiayai perkuliahan sampai selesai.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai penambah pengetahuan, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, Januari 2023

Octavia Putri Iswahyudi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Mobile Banking	9
2.1.2 Persepsi.....	11
2.1.2.1 Persepsi Manfaat	12
2.1.2.2 Persepsi Kemudahan	13
2.1.2.3 Persepsi Risiko	15
2.1.3 Fitur Layanan	16
2.1.3.1 Indikator Fitur Layanan	18
2.1.4 Minat Penggunaan.....	19
2.1.4.1 Jenis – Jenis Minat	19
2.1.4.2 Indikator Minat Penggunaan.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	23
2.3.1 Hipotesis	23

2.1.3 Model Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Populasi Dan Sampel	25
3.2.1 Populasi Penelitian	25
3.2.2 Sampel Penelitian	25
3.3 Identifikasi Variabel	26
3.4 Definisi Operasional Variabel	27
3.4.1 Definisi Operasional Variabel Minat Penggunaan (Y)	27
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Persepsi Manfaat (X ₁)	28
3.4.3 Definisi Operasioal Variabel Persepsi Kemudahan (X ₂).....	29
3.4.4 Definisi Operasional Variabel Persepsi Risiko (X ₃)	30
3.4.5 Definisi Operasional Variabel Fitur Layanan (X ₄)	31
3.5 Jenis Dan Sumber data	32
3.6 Uji Instrumen	34
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1 Abalisis Regresi Linier Berganda	35
3.7.2 Uji Hipotesis	36
3.7.2.1 Uji t	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	37
4.1.1 Profil Livin' by Mandiri	37
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	40
4.2.1 Deskripsi Kriteria dan Identitas responden.....	40
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel penelitian	46
4.2.2.1 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Persepsi Manfaat	46
4.2.2.2 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Persepsi Kemudahan.....	46

4.2.2.3 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Persepsi Risiko	47
4.2.2.4 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Fitur Layanan	47
4.2.2.5 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Minat Penggunaan	48
4.3 Hasil Anlalisi Data	49
4.3.1 Hasil Uji Instrumen	49
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas	49
4.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.3.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.3.3 Hasil uji Hipotesis	54
4.3.3.1 Hasil Uji t.....	54
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.4.1 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan	57
4.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan.....	58
4.4.3 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan	59
4.4.4 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan	61
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATAS	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
5.3 Keterbatasan Penelitian	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Nasabah yang Telah Melakukan Transaksi Di Bank Mandiri Selama 1 Bulan Terakhir.....	40
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	43
Tabel 4.7 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan	44
Tabel 4.8 Kategori Masing-Masing Variabel.....	45
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Persepsi Manfaat (X_1).....	46
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Persepsi Kemudahan (X_2).....	46
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Persepsi Risiko (X_3)	47
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Fitur Layanan (X_4)	47
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Minat Penggunaan (Y).....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis.....	34
Gambar 4.1 Logo Livin by Mandiri.....	37
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan.....	55
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan.....	56
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Penggunaan.....	56
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Fitur Layanan terhadap Minat Penggunaan.....	57

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko dan fitur layanan terhadap aplikasi *mobile banking* Livin by Mandiri. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan fitur layanan, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu minat penggunaan aplikasi *mobile banking* Livin by Mandiri. Penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria Nasabah Bank Mandiri di Surabaya yang telah melakukan transaksi di Bank Mandiri selama 1 bulan terakhir. Jumlah sampel sebanyak 102 responden. Teknik analisis untuk uji hipotesis menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi *mobile banking* Livin by Mandiri

Kata Kunci: Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Fitur Layanan, Minat Penggunaan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived benefits, perceived convenience, perceived risk and service features on the Livin by Mandiri mobile banking application. The independent variables in this study are perceived benefits, perceived convenience, perceived risks, and service features, while the bond variable in this study is the interest in using the Livin by Mandiri mobile banking application. Sampling used a purposive sampling method with the limit of Bank Mandiri customers in Surabaya who have made transactions at Bank Mandiri in the last 1 month. The number of samples is 102 respondents. The analysis technique for testing the hypothesis uses Multiple Linear Regression. The results of the study show that perceived benefits, perceived convenience, perceived risks and service features have a significant effect on the intention to use the Livin by Mandiri mobile banking application

Keywords: Perceived Benefit, Perceived Convenience, Perceived Risk, Service Features, Interest in Usage