

**PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF  
USE TERHADAP MINAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK  
JATIM DI SURABAYA DENGAN ATTITUDE TOWARD USING  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**SKRIPSI**

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



Diajukan Oleh :

**ZAKHARIA ALVAN RADERA**

**NPM : 20420098**

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

**2024**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

**Nama** : Zakharia Alvan Radera  
**NPM** : 20420098  
**Alamat** : Perum. Taman Suko Asri, Sidoarjo  
**Program Studi** : Manajemen  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul “PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP MINAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK JATIM DI SURABAYA DENGAN ATTITUDE TOWARD USING SEBAGAI VARIABEL INTERVENING” adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Februari 2024

Yan...aan



(Zakharia Alvan Radera)

NPM : 20420098

**HALAMAN PENGESAHAN****LEMBAR PENGESAHAN****SKRIPSI**

**PENGARUH PERCIEVED USEFULNESS DAN PERCIEVED EASE OF USE  
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK JATIM DI  
SURABAYA DENGAN ATTITUDE TOWARD USING SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

**Diajukan oleh:**

**ZAKHARIA ALYAN RADERA**

NPM : 20420098

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Santirianingrum S., SE., M.com

Tanggal, 11 Januari 2024

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, S.E., MM.

Tanggal, 11 Januari 2024

## SKRIPSI

PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF  
USE TERHADAP MINAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK  
JATIM DI SURABAYA DENGAN ATTITUDE TOWARD USING  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ZAKHARIA ALVAN RADERA

NPM 20420098

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE., M.Com

Anggota Dewan Penguji Lain



Dijah Julindrastuti, S.E., M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain



Lestari, S.E., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen  
Tanggal ...2 Februari... 2024....



Dr Adrianto Trimarjono, SE, MM  
Ketua Program Studi Manajemen

## **KATA PENGANTAR**

Dalam nama Bapa, Anak, dan Roh Kudus, kami menyampaikan ucapan syukur dan pujian tertinggi kepada Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa memberikan berkat dan petunjuk-Nya dalam setiap langkah perjalanan hidup kami. Skripsi ini berjudul "Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Jatim di Surabaya dengan Attitude Toward Using Sebagai Variabel Intervening," adalah sebuah upaya penulis sebagai seorang mahasiswa dalam menyelesaikan program studi kami di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan inspirasi dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati, mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof Dr.H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T.K.L(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Adrianto Trimarjono, SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Dr. Santirianingrum S., SE., M.com selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan tenaga dan waktu dalam membimbing, memberi kemudahan, pengarahan, motivasi, semangat dan saran-saran dengan penuh kesabaran selama penulisan skripsi ini.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan bermanfaat pada saat menimba ilmu.
6. Seluruh keluarga penulis, khususnya Ayah Yohannes Hendro, Ibu Asri Widianti, Kakak Debora Rosa Christiana dan Rebecca Karunia Rofella yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa yang dipanjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus untuk penulis.
7. Untuk Moch. Alkautsar R.A terima kasih sudah menjadi sahabat dan selalu memberikan dukungan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Mahadewi Prima Putri S.M, Wahyu Pradana S.M, Therezia Dwi Agusta S.M, Septiana Dwi Wijayanti S.M, Netanya Ranita Manuel S.M, dan Icha Elvina S.M terima kasih sudah menjadi partner terbaik dalam segala hal dari awal semester 1 sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
9. Untuk Group Sluman Slumun Slamet terima kasih sudah menjadi teman dan penyemangat hingga penyelesaian penulisan skripsi ini
10. Untuk teman-teman BEM-U terima kasih telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dalam bidang ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat bagi perkembangan teknologi perbankan, khususnya mobile banking, di Indonesia

Surabaya,

Zakharia Alvan Radera

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI .....</b>	<b>1</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>2</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>3</b>
<b>HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....</b>	<b>4</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>11</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>14</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>15</b>
1.1    Latar Belakang.....	15
1.2    Rumusan Masalah.....	21
1.3    Tujuan Penelitian .....	22
1.4    Manfaat Penelitian.....	23
1.5    Sistematika Penulisan Skripsi.....	24
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1.1    Landasan Teori .....	12
2.1.3    Pengertian <i>Mobile Banking / M-Banking</i> .....	12
2.1.4    Pengertian <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	13
2.1.5    Pengertian <i>Perceived Usefulness</i> .....	14
2.1.5.1 Indikator <i>Perceived Usefulness</i> .....	14
2.1.6    Pengertian <i>Perceived Ease of Use</i> .....	16
2.1.6.1 Indikator <i>Perceived Ease of Use</i> .....	16
2.1.7    Pengertian <i>Attitude Towards Using</i> .....	17
2.1.7.1 Indikator <i>Attitude Towards Using</i> .....	18
2.1.8    Pengertian <i>Behavioral Intention</i> .....	18
2.1.8.1 Indikator <i>Behavioral Intention</i> .....	19
2.2    Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20

2.2.1	Hipotesis dan Model Analisis .....	31
2.3.1	Hipotesis.....	31
2.3.2	Model Hipotesis .....	32
2.3	Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	38
3.2	Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1	Populasi.....	38
3.2.2	Sampel dan Teknik Sampling .....	38
3.3	Identifikasi Variabel .....	40
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4.1	Definisi Operasional Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (X1).....	41
3.4.2	Definisi Operasional Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (X2).....	41
3.4.3	Definisi Operasional Variabel <i>Attitude Toward Using</i> (Z) .....	41
3.4.4	Definisi Operasional Variabel <i>Behavioral Intention</i> (Y).....	42
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	42
3.5.1	Jenis Data .....	42
3.5.2	Sumber Data .....	42
3.6	Prosedur Pengumpulan Data .....	43
3.7	Teknik Analisis Data .....	43
3.7.1	Pengujian <i>Outer Model</i> atau Model Pengukuran .....	44
3.7.2	Pengujian <i>Inner Model</i> atau Model Struktural .....	45
3.7.3	Pengujian Hipotesis.....	47
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>50</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian .....	50
4.1.1	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1	Karakteristik Responden .....	51
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	54
3.3.1	Deskripsi Jawaban Responden.....	55
3.4	Analisis Data.....	58
4.4.1	Uji <i>Outer Model</i> .....	58
3.4.2	Uji <i>Inner Model</i> .....	62
3.5	Uji Hipotesis .....	65



3.6	Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
3.6.1	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> .....	69
3.6.2	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i> .....	70
3.6.3	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i> .....	70
3.6.4	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	71
3.6.5	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	71
3.6.6	Pengaruh <i>Attitude Toward Using</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	72
3.6.7	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dengan <i>Attitude Toward Using</i> sebagai variabel Intervening.....	72
3.6.8	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dengan <i>Attitude Toward Using</i> sebagai variabel Intervening.....	73
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		<b>77</b>
4.1	Kesimpulan.....	77
4.2	Saran .....	83
4.3	Keterbatasan Penelitian.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.2 Indikator Variabel Perceived Ease of Use (Venkatesh, 2000).....</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 2.3 Indikator Variabel Perceived Usefulness (Kumala dkk., 2020).....</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 2.4 Indikator Variabel <i>Attitude Toward Using</i> (Larasasi &amp; Wulandari, 2019)</b>	
.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 2.5 Indikator Variabel <i>Behavioral Intention</i> (Chawla &amp; Joshi, 2019). .....</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 3.1 Indikator dan Pertanyaan Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Perceived Usefulness .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Perceived Ease of Use.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Attitude Towards Using.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Behavioral Intention .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Uji Outer Loading .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.11 Cross Loading.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.12 <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i> .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Path Coefficients</i> .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.14 R-Square .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.15 F-Square.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4.16 Model Fit.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> Pengaruh Secara Langsung.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> Pengaruh Tidak Langsung .....</b>	<b>68</b>

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2. Sumber Davis (1989) Techonology Acceptence Model.....</b>	<b>13</b>
<b>Gambar 2.1 Model Analisis.....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Outer Model</i> .....</b>	<b>59</b>

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1 .....</b>	<b>85</b>
<b>Lampiran II .....</b>	<b>89</b>
<b>Lampiran III.....</b>	<b>119</b>
<b>Lampiran IV.....</b>	<b>120</b>

## ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan penyelidikan "dampak perceived usefulness dan perceived ease of use kepada minat penggunaan mobile banking Bank Jatim di Surabaya dengan attitude toward using sebagai variabel intervening." Metode pendekatan yang diterapkan adalah penelitian kuantitatif yang fokus pada pengujian hubungan antar variabel. Populasi yang diteliti adalah [isi informasi yang hilang]. Sampel dipilih menggunakan Purposive sampling dengan kriteria nasabah Bank Jatim yang berusia di atas 17 tahun. Sebanyak 140 Informan diambil sebagai sampel melalui penyebaran kuesioner secara daring melalui media sosial untuk melakukan pengumpulan data. Analisa data dilaksanakan memakai teknik analisa SEM-PLS, dan hasil analisis menunjukkan *perceived ease of use* Memiliki pengaruh kepada *perceived usefulness*. *Perceived usefulness* Memiliki pengaruh kepada *attitude toward using*. *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan kepada *attitude toward using*. *Perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan kepada *behavioral intention*. *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan kepada *behavioral intention*. *Attitude toward using* berpengaruh signifikan kepada *behavioral intention*. *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan kepada *behavioral intention* dengan *attitude toward using* sebagai variabel intervening. *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan kepada *behavioral intention* dengan *attitude toward using* sebagai variabel intervening.

**Kata Kunci :** *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention, Technology Acceptance Model*

### **ABSTRACT**

*The aim of this research was to examine "the impact of X1 and X2 on the inclination to utilize Bank Jatim's mobile banking service in Surabaya, with Z serving as an intervening variable." Employing a quantitative approach, the study focused on scrutinizing the correlations among the variables. The population in this study consists of customers aged over 17 years old. Employing purposive sampling, the sample comprised Bank Jatim customers aged 17 years and above. A total of 140 Informants participated, selected through online questionnaire distribution via social media platforms for data collection. The data analysis employed the SEM-PLS method, and the outcomes of the analysis among Bank Jatim customers in Surabaya revealed that X2 significantly influences perceived usefulness. X1 affects the Z, and X2 significantly impacts the Z. However, X1 does not significantly affect Y. Conversely, X2 significantly influences Y. Furthermore, Z significantly impacts Y. The study also found that X1 significantly influences Y, with Z acting as an intervening variable. Similarly, X2 significantly influences Y, with Z as an intervening variable..*

***Keywords : Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention, Technology Acceptance Model***