



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN M-BANKING
MANDIRI DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

MUHAMMAD BAGAS WICAKSONO 1610111023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN M-BANKING
MANDIRI DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

MUHAMMAD BAGAS WICAKSONO 1610111023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Bagas Wicaksono

NIM. : 1610111023

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 5 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Muhammad Bagas Wicaksono

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Bagas Wicaksono
NIM. : 1610111023
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S1
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atau Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan M-Banking Mandiri Di Jakarta Selatan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 5 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Muhammad Bagas Wicaksono

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN M-BANKING MANDIRI DI JAKARTA SELATAN

Dipersiapkan dan disusun oleh :

MUHAMMAD BAGAS WICAKSONO 1610111023

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 5 Februari 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dra. Anastasia Bernadin Dwi Mardiatmi, M.M.
Ketua Penguji



Diana Triwardhani, S.E., M.M.
Penguji I



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M, CFMP.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arietiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS.
Dekan



Wahyudi, S.E, M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 5 Februari 2021

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON THE DECISION TO USE MANDIRI M-BANKING IN SOUTH JAKARTA

By Muhammad Bagas Wicaksono

Abstract

This research uses a quantitative descriptive method that is carried out on the decision to use Mandiri mobile banking in South Jakarta. The purpose of this research is to identify the effect of confidence and service quality on Bank Mandiri's decision to use mobile banking. The illustration in this research is that of Bank Mandiri's mobile banking users in South Jakarta. The illustration dimension is 50 respondents. The sampling method is non-probability sampling and the sampling method is purposive sampling. This research uses information collected from the distribution of questionnaires. Analysis of the information in this research is the partial least square (PLS) analysis procedure with the support of the SmartPLS 3.0 application. The results show that the confidence variable influences and is significant to the usage decision with a road coefficient value of 0,204. On the other hand, the quality of service has an influence as well as significant to the decision of use with a road coefficient value of 0,730. R-square of the decision to use is 78,3%, which means that the contribution of trust and service quality to the decision to use is 78,3% and the remaining 21,7% is influenced by other variables, namely perception. benefits, ease of use, and price.

Keywords: *Trust, Service Quality and Usage Decisions.*

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN M-BANKING MANDIRI DI JAKARTA SELATAN

Oleh Muhammad Bagas Wicaksono

Abstrak

Riset ini memakai tata cara deskriptif kuantitatif yang dilakukan pada keputusan pemakaian mobile banking Mandiri di Jakarta Selatan. Bertujuan agar mengenali pengaruh keyakinan serta mutu layanan terhadap keputusan pemakaian *mobile banking* Bank Mandiri. Dimensi ilustrasi ialah 50 responden. Tata cara pengambilan sampel ialah *non probability sampling* dan *purposive sampling*. Riset ini memakai kuesioner. Analisis informasi pada riset ini *Partial Least Square* (PLS) dengan *SmartPLS* 3.0. Hasil riset menampilkan jika variabel keyakinan mempengaruhi serta signifikan terhadap keputusan pemakaian dengan nilai koefisien jalan sebesar 0,204. Sebaliknya mutu layanan mempunyai pengaruh serta signifikan terhadap keputusan pemakaian dengan nilai koefisien jalan sebesar 0,730. R-square keputusan pemakaian merupakan 78,3% yang artinya kontribusi kepercayaan serta mutu layanan terhadap keputusan pemakaian merupakan sebesar 78,3% serta sisanya 21,7% dipengaruhi variabel lain ialah persepsi manfaat, kemudahan pemakaian, serta harga.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Keputusan Penggunaan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA.2020/2021

Pada hari ini Jum'at, tanggal 05 Februari 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Muhammad Bagas Wicaksono

Nomor Induk Mahasiswa : 1610111023

Program Studi : S1 Manajemen

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN M-BANKING MANDIRI DI JAKARTA SELATAN”.

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / ~~Tidak Lulus~~** *)

Tim Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Anastasia Bernadin Dwi Mardiatmi, M.M	Ketua Penguji	
2	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP.	Penguji I	
3	Diana Triwardhani, S.E, M.M.	Penguji II **)	

Catatan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 5 Februari 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprodi. Manajemen S1

Wahyudi, S.E., M.M.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan, yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan *M-Banking* di Jakarta Selatan”. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan FEB Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintari S.E., M.M., CPM. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Bapak Wahyudi S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1, serta ibu Diana Triwardhani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I, dan juga ibu Dra. Heni Nastiti M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan penulis arahan, serta terimakasih kepada staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan saran-saran yang sangat bermanfaat sehingga penulis bisa dapat berada di titik ini. Di samping itu, ucapan terima kasih sebesar-besarnya juga disampaikan kepada Mama, Papa dan Kakak saya tercinta yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis. Serta teman-teman dekat penulis Elisa, Kamal, Reza, Azhar, Wawan, Sunny, Kevin, Krisna, Ferry, Denny, Viery, Enggar, Yosua, Anggi, Deby dan teman-teman seperbimbingan yang juga tiada hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman terdekat yang sudah banyak memberikan jasa dalam penelitian ini.

Jakarta, 05 Februari 2021

Muhammad Bagas Wicaksono

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	6
II.2 Landasan Teori	11
II.2.1 Pemasaran.....	11
II.2.2 <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	12
II.2.3 <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	12
II.2.4 Keputusan Penggunaan	13
II.2.4.1 Tahapan Proses Keputusan Penggunaan	14
II.2.4.2 Faktor-Faktor Utama yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan	16
II.2.4.3 Struktur Keputusan Penggunaan	16
II.2.5 Kepercayaan	18
II.2.5.1 Manfaat Kepercayaan.....	18
II.2.5.2 Jenis-Jenis Kepercayaan.....	19
II.2.5.3 Indikator Kepercayaan	19
II.2.6 Kualitas Layanan.....	20
II.2.6.1 Karakteristik Jasa	20
II.2.6.2 Dimensi Kualitas Layanan	21
II.2.6.3 Indikator Kualitas Layanan	22
II.2.7 Kepercayaan dan Keputusan Penggunaan.....	23
II.2.8 Kualitas Layanan dan Keputusan Penggunaan	23
II.3 Model Penelitian Empirik	23
II.4 Hipotesis.....	24

BAB III	METODE PENELITIAN	25
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
III.1.1	Definisi Operasional.....	25
III.1.2	Pengukuran Variabel	25
III.2	Populasi dan Sampel	26
III.2.1	Populasi	26
III.2.2	Sampel.....	26
III.3	Teknik Pengumpulan Data	27
III.3.1	Jenis Data	27
III.3.2	Sumber Data.....	27
III.3.3	Pengumpulan Data	27
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	28
III.4.1	Teknik Analisis Data	28
III.4.1.1	Analisis Deskriptif.....	28
III.4.1.2	Analisis Inferensial.....	30
III.4.1.3	Cara Analisis Data dengan <i>Partial Least Square (PLS)</i>	30
III.4.2	Uji Hipotesis.....	34
III.4.2.1	Uji Statistik.....	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	35
IV.2	Deskriptif Penelitian.....	35
IV.2.1	Data Deskripsi Responden	36
IV.3	Teknik Analisis Data	40
IV.3.1	Analisis Deskriptif.....	40
IV.3.2	Analisis Inferensial.....	43
IV.3.3	Uji Hipotesis.....	50
IV.4	Pembahasan	51
IV.4.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Mandiri Jakarta Selatan	51
IV.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Mandiri	52
IV.5	Keterbatasan Penelitian	53
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	54
V.1	Simpulan.....	54
V.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		56
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	<i>Top Brands Award</i> Kategori <i>E-Banking</i>	3
Tabel 2.	Penyebaran Bank Mandiri Menurut Wilayah DKI Jakarta Tahun 2020.....	3
Tabel 3.	Matriks Penelitian Sebelumnya Penelitian Terkait Dengan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	10
Tabel 4.	Pengukuran Variabel	25
Tabel 5.	Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	28
Tabel 6.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	28
Tabel 7.	Peringkat Jawaban Responden	29
Tabel 8.	Interpretasi Nilai Indeks Jawaban Responden	30
Tabel 9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 10.	Karakteristik Responden atas Usia.....	36
Tabel 11.	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	37
Tabel 12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 13.	Karakteristik Responden atas Pendapatan.....	38
Tabel 14.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Keseringan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Mandiri.....	39
Tabel 15.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	40
Tabel 16.	Intrpretasi Nilai Indeks Jawaban Responden	41
Tabel 17.	Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Vonis Penggunaan.....	41
Tabel 18.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	42
Tabel 19.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan. 43	
Tabel 20.	<i>Outer Factor Model</i>	46
Tabel 21.	<i>Fornell-Lacker Criterium</i>	47
Tabel 22.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	47
Tabel 23.	<i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	48
Tabel 24.	<i>R-Square</i>	49
Tabel 25.	Hasil Uji t-Statistik.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna Internet Indonesia pada Tahun 2020	1
Gambar 2. Survei Pengadopsian Teknologi Perbankan Digital di Asia	2
Gambar 3. Model Penelitian Empirik	24
Gambar 4. Langkah – Langkah <i>Partial Least Square</i> (PLS)	31
Gambar 5. Konstruk Diagram Jalur	32
Gambar 6. Nilai <i>Loading Factor Outer Model</i>	44
Gambar 7. <i>Inner Model</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian Sebelumnya
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 50 Responden
- Lampiran 5. Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Indeks Jawaban Responden
- Lampiran 7. Hasil *Output Outer* Model PLS
- Lampiran 8. Hasil *Output Model* PLS
- Lampiran 9. T Tabel dan R Tabel
- Lampiran 10. Hasil Turnitin