

**ANALISIS INTENSI PERILAKU NASABAH BCA DALAM
MENGUNAKAN INTERNET BANKING SERTA
VARIABEL-VARIABEL YANG
MEMPENGARUHI**

SKRIPSI

Nama : Dewi Ferlina Mohtar

NIM : 43111110025



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014

**ANALISIS INTENSI PERILAKU NASABAH BCA DALAM
MENGUNAKAN INTERNET BANKING SERTA
VARIABEL-VARIABEL YANG
MEMPENGARUHI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Dewi Ferlina Mohtar

NIM : 43111110025



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Ferlina Mohtar

NIM : 43111110025

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 September 2013



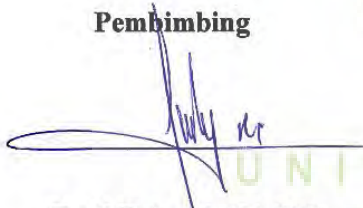
Dewi Ferlina Mohtar
NIM : 43111110025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dewi Ferlina Mohtar
NIM : 43111110025
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Intensi Perilaku Nasabah BCA Dalam
Menggunakan Internet Banking Serta Variabel-
Variabel Mempengaruhi
Tanggal Lulus Ujian : 27 Februari 2014

Disahkan oleh :

Pembimbing



Endi Rekarti, SE, ME
Tanggal : 02/03/2014

Ketua Penguji



Hesti Maheswari, SE, M.Si
Tanggal : 01/03/2014

Dekan



Prof. Dr. Wiwik Utami, SE, Ak, MS, CA
Tanggal : 08/03/2014

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Rina Astini, SE, MM
Tanggal : 8/3 2014

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah juga inayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul : **“ANALISIS INTENSI PERILAKU NASABAH BCA DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING SERTA VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI ”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi S1 pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, serta dukungan dan do'a dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, terutama pada :

1. Rektor UMB Dr. Ir. Aries Setyanto Nugroho MM, Dekan UMB: Dr. Wiwik Utami, Ak., MS, Ketua program studi manajemen – S1: Dr. Rina Astini, SE, MM.
2. Dosen Pembimbing yang saya hormati, Bapak Endi Rekarti, SE, ME. Terimakasih untuk arahan dan bimbingannya.
3. Dosen Matakuliah Metode Penelitian Ibu Mafizatun, SE, MM yang dengan penuh dedikasi dan kesabaran mengajarkan kepada saya, semua metode penelitian termasuk bagaimana cara menggunakan SPP dan AMOS versi 18.
4. Bapak Welmanto Mohtar Ayah saya, Ibu Raminahwati Ibunda saya, Dimas Mohtar Adik saya dan keluarga besar yang selalu mendukung saya dan atas doa serta cinta yang tak pernah ada habisnya.
5. Dosen-dosen UMB : Ibu Hesti, Bapak Yushasril, Ibu Erma S.I, Dr. Cecep, dan seluruh dosen yang selama penulis belajar di UMB telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat berguna kepada saya. Serta staff UMB Pak Jumali

yang selalu membantu memberikan informasi seputar kegiatan belajar mengajar dikampus.

6. Rekan-rekan mahasiswa mahasiswi UMB Mas Ara, Mas Ferry, Mba Henny, Eka S, Pak Wahidin, Evan Jamal, Padli, Rini, Puji, Faris, Mita dkk. Terimakasih untuk persahabatan dan kekompakan yang sudah kita jalani, *God bless you all*.
7. Cahyo Budiyo, yang telah memberikan motivasi.
8. Para nasabah Bank BCA yang telah bersedia membantu pengumpulan data dalam penelitian ini.
9. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Terima kasih kepada seluruh teman, sahabat, keluarga dan rekan-rekan kerja yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA **Hormat saya,**

Dewi Ferlina Mohtar

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Internet Banking.....	9

	2.1.1 Pengertian Internet Banking.....	9
	2.2 Kepercayaan (Trust)	11
	2.3 Desain Website.....	12
	2.4 Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan (PBC).....	13
	2.5 Resiko Yang Dipersepsikan (Perceived Risk).....	13
	2.6 Kemudahan Penggunaan Yang Dipersepsikan (PEU).....	14
	2.7 Intensi Perilaku (Behavioral Intention).....	16
	2.8 Penelitian Terdahulu.....	17
	2.9 Kerangka Penelitian.....	18
BAB III	METODE PENELITIAN.....	20
	3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	20
	3.1.1 Sejarah Perusahaan	20
	3.2 Desain Penelitian.....	21
	3.3 Hipotesis.....	22
	3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	23
	3.3.1 Definisi Operasional.....	24
	3.5 .Jenis Data.....	27
	3.6 Metode Pengumpulan Data.....	27
	3.7 Populasi dan Sampel.....	28
	3.8 Uji Instrumen.....	31
	3.8.1. Uji Validitas.....	31
	3.8.2. Uji Reliabilitas.....	32

	3.9 Metode Analisis Data.....	34
	3.10 Pengujian kesuaian model (<i>goodness-of-fit model</i>).....	38
	3.11 Kriteria Pengujian Hipotesis.....	41
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	42
	4.1 Analisis Hasil Penelitian.....	42
	4.1.1 Jenis Kelamin.....	42
	4.1.2 Responden Menurut Umur.....	43
	4.1.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	44
	4.1.4 Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	45
	4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
	4.2.1 Uji Validitas.....	45
	4.2.2 Uji Reliabilitas.....	48
	4.3 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	49
	4.3.1. Evaluasi Atas Asumsi SEM.....	49
	4.3.2. Evaluasi Multikolinieritas dan Singularitas.....	56
	4.4 Analisis Faktor Konfirmatori.....	57
	4.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	57
	4.4.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen.....	63
	4.4.3. Analisis Faktor Konfirmatori Model Penuh.....	66
	4.4.4. Analisis Problem Identifikasi.....	69
	4.5 Tahap Interpretasi dan Modifikasi Model.....	70

	4.6 Pengujian Hipotesis.....	71
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
	5.1 Kesimpulan dari hasil penelitian.....	77
	5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian.....		L1
LAMPIRAN 2 : Hasil Pengolahan Data dengan Amos 18.....		L6



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persentase Jumlah Pengguna Internet Banking Terhadap Jumlah Nasabah.....	2
Tabel 1.2	Jumlah dan Nilai Transaksi Penggunaan Fasilitas Electronic Banking.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	17
Table 3.1	Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian.....	24
Tabel 3.2	Pengujian kesesuaian model (goodness-of-fit model).....	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2	Kelompok Umur Responden.....	43
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	44
Tabel 4.4	Jenis Pekerjaan Responden.....	45
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner.....	46
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner.....	48
Tabel 4.7	Assessment of Normality.....	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Data Outlier.....	52
Tabel 4.9	Determinan Of Sample Covariance Matrix.....	57
Tabel 4.10	Hasil Goodness-of-fit Test Faktor Konfirmatori Konstruksi Eksogen.....	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Regression Weights Faktor Konfirmatori Konstruksi	

	Eksogen.....	60
Tabel 4.12	Hasil Goodness-of-fit Test Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	61
Tabel 4.13	Hasil Uji Regression Weights Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	62
Tabel 4.14	Hasil Goodness-of-fit Test Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen.....	64
Tabel 4.15	Hasil Uji Regression Weights Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen.....	65
Tabel 4.16	Hasil Goodness-of-fit Test Faktor Konfirmatori Full Model.....	67
Tabel 4.17	Hasil Uji Regression Weights Faktor Konfirmatori Full Model..	68
Tabel 4.18	Standardized Residual Covariances.....	70
Tabel 4.19	Uji Regression Weights Pada Model Penuh.....	72
Tabel 4.20	Hasil Uji Hipotesis.....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen Trust dan Design Website.....	58
Gambar 4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen Design Website dan Perceived Behavioral Control.....	61
Gambar 4.3	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen.....	63
Gambar 4.4	Analisis Faktor Konfirmatori Model Penuh (Full Model).....	66



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian.....	L1
LAMPIRAN 2 : Hasil Pengolahan Data dengan Amos 18.....	L6

