

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI,  
PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI RESIKO DAN  
FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT ULANG  
NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN  
*INTERNET BANKING***

**(STUDI KASUS PADA NASABAH BANK BCA KCU THE CITY TOWER)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



**Nama : Mery Triutami**

**NIM : 43111120238**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mery Triutami  
NIM : 43111120238  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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.

MERCU BUANA

Jakarta, 13 Agustus 2016



Mery Triutami

NIM : 43111120238

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mery Triutami  
NIM : 43111120238  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama The City Tower).  
Tanggal Lulus Ujian : 23 Agustus 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



Yennida Parmariza, S.Sos., MM

Aty Herawati, Dra., M.Si

Tanggal : 29/8/16

Tanggal : 31 Agustus 2016

Dekan,

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 31 Agustus 2016

Tanggal : 1/9 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah bank KCU The City Tower)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Yennida Parmariza, S.Sos., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan syukur atas kekuatan dari Allah SWT yang telah memberikan karunianya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, kedua kakak dan kakak ipar saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral maupun material yang tiada henti–hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Rekan–rekan kerja dari BCA KCU The City Tower yang senantiasa mendukung dan memberikan bantuan serta semangat kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini.
7. Teman-temanku tersayang Mutiara Wandaresa, Rinaldi Alexander, Siti Nurmayasari, Sinta Nurmalia, Asti Betayasinta, Rahayu Eka Mulya, Evhi Yuliani, Ratih Aulia, Sheilla Padha Putri, Dewi Handayani, Utari Oktaviani, Koko Tammy, Iman Jaelani, SE, Fazar, dan Ringgo yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis.

8. Pihak–pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 13 Agustus 2016



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mery Triutami

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
E. Batasan Penelitian.....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	14
2.1 Teknologi Informasi.....	14
2.1.1 Pengertian Teknologi Informasi.....	14
2.1.2 Lingkup Teknologi Informasi.....	15
2.1.3 Peranan Teknologi Informasi.....	17
2.1.4. Teori Teknologi Informasi .....	19
2.2 Persepsi Kemudahan .....	20
2.3 Persepsi Resiko .....	21
2.4 Fitur Layanan .....	22
2.5 Minat Ulang Menggunakan <i>Internet Banking</i> .....	24
2.6 Kajian Riset Terdahulu .....	25
B. Rerangka Pemikiran.....	27
C. Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	29
B. Desain Penelitian.....	29
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	30
1. Definisi Variabel.....	30
2. Operasionalisasi Variabel.....	31
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
1. Populasi Penelitian.....	33



2. Sampel Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Metode Analisis .....	36
1.Statistik Deskriptif .....	36
2.Uji Kualitas Data.....	36
a.Uji Validitas .....	36
b.Uji Reliabilitas .....	37
3.Uji Asumsi Klasik.....	37
a. Uji Normalitas .....	38
b. Uji Multikolonieritas.....	38
c. Uji Heteroskedastisitas.....	39
4.Uji Analisis Linier Berganda.....	40
5. Uji Hipotesis .....	40
a. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	40
b. Uji F .....	41
b. Uji t .....	42
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
1.Karakteristik Profil Responden.....	46
a.Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
b.Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
c.Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	50
d.Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
e.Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran / Bulan .	53
f.Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah BCA .....	55
B. Statistik Deskriptif .....	56
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	57
1.Hasil Uji Validitas.....	57
2.Hasil Uji Reliabilitas.....	61
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
1.Hasil Uji Normalitas .....	62
2.Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
3.Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
F. Hasil Uji Hipotesis .....	67
1.Hasil Uji $R^2$ Koefisien Korelasi .....	67
2.Hasil Uji F .....	68
3.Hasil Uji t .....	69
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72



1. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan <i>Internet Banking</i> .....	72
2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan <i>Internet Banking</i> .....	73
3. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah .... Bank Dalam Menggunakan <i>Internet Banking</i> .....	74
4. Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan <i>Internet Banking</i> .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	76
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	78
<b>LAMPIRAN</b> .....	80



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Tabel Kajian Peneliti Terdahulu .....	25
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel .....	32
4.1	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
4.3	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
4.4	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
4.5	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	54
4.6	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah .....	56
4.7	Tabel Statistik Deskriptif .....	57
4.8	Tabel Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi (X1) .....	58
4.9	Tabel Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan (X2) .....	59
4.10	Tabel Uji Validitas Variabel Persepsi Resiko (X3) .....	59
4.11	Tabel Uji Validitas Variabel Fitur Layanan (X4) .....	60
4.12	Tabel Uji Reliabilitas .....	61
4.13	Tabel Uji Normalitas .....	62
4.14	Tabel Uji Multikolonieritas .....	63
4.15	Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
4.16	Tabel Hasil R Square .....	67
4.17	Tabel Hasil Uji F .....	68
4.18	Tabel Hasil Uji T .....	69

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah dan Penetrasi Pengguna <i>Internet Banking</i> di Indonesia .....	7
1.2	Pengguna <i>Internet Banking</i> di Indonesia .....	8
2.2	Gambar Rerangka Pemikiran .....	27
4.1	Logo BCA .....	43
4.2	Struktur Organisasi .....	45
4.3	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.4	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
4.5	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.6	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.7	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	53
4.8	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah .....	55
4.9	Gambar Uji Heteroskedastisitas .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2	Hasil Kuesioner .....	82
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif .....	85
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas .....	86
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas .....	88
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	88
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	90
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis .....	90
Lampiran 9	Log10.....	92



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA