

**PENGARUH *TRUST*, *PERCEIVED USEFULNESS* DAN  
*PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MENGGUNAKAN *BCA MOBILE BANKING*  
(Kajian Pada Nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor  
Cabang Cimanggis Depok)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
TERAKREDITASI - A

Nama : Novia Vardila  
NIM : 43116120067

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

**PENGARUH *TRUST*, *PERCEIVED USEFULNESS* DAN  
*PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MENGGUNAKAN BCA MOBILE BANKING  
(Kajian Pada Nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor  
Cabang Cimanggis Depok)**

**SKRIPSI**

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



**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novia Vardila  
NIM : 43116120076  
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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 1 Agustus 2020



Novia Vardila  
NIM 43116120067

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Novia Vardila  
NIM : 43116120067  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul : Pengaruh *Trust, Perceived Usefulness* Dan *Perceived Ease of Use* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *BCA Mobile Banking* (Kajian Pada Nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Cimanggis Depok)

Tanggal Lulus Ujian : 20 Agustus 2020

Disahkan Oleh:

Pembimbing



**Dudi Permana, Ph.D**

Tanggal : 27-10-2020

Ketua penguji



**Dr Daru Asih., Msi**

Tanggal : 27-10-2020

Dekan



**Dr. Harnovinsah, AK., M.Si., CA**

Tanggal : 27-10-2020

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



**Dr Daru Asih., M.Si**

Tanggal : 27-10-2020

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Trust*, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap keputusan nasabah menggunakan BCA *Mobile Banking* Studi kasus nasabah BCA Kantor Cabang Cimanggis. Populasi dalam penelitian ini adalah 155 nasabah pada PT. Bank Central Asia KCP Cimanggis. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 142 nasabah, dihitung berdasarkan rumus Slovin. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Variance Based Structural Equation Model dimana dalam pengolahan datanya menggunakan program Partial Least Square (Smart-PLS) versi 3.0 . Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan, (2) Kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan, dan (3) Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan.

Kata Kunci : Keputusan Menggunakan, *Trust*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Technology Acceptance Model* (TAM).



## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of Trust, Benefit and Ease on customer decisions using BCA Mobile Banking Case study of BCA customers in the Cimanggis Branch Office. The population in this study were 155 customers at PT. Bank Central Asia KCP Cimanggis. The sample used was 142 customers, calculated based on the Slovin formula. Data collection methods using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. The data analysis method used in this study is the Variance Based Structural Equation Model where the data processing uses Partial Least Square (Smart-PLS) version 3.0. The results showed that (1) Trust has a positive and significant influence on the Decision to Use, (2) Percieved Usefulness has a positive and significant influence on the Decision to Use, and (3) Percieved Ease of Use has a positive and significant effect on the Decision to Use.*

*Keywords: Decision to Use, Perceived Trust, Percieved Usefulness, Percieved Ease of Use, and Technology Acceptance Model (TAM).*



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan judul “**Pengaruh *Trust, Perceived Usefulness Dan Perceived Ease of Use Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan BCA Mobile Banking (Kajian Pada Nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Cimanggis Depok)***”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada Bapak Dudi Permana, Ph,D selaku pembimbing skripsi saya yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan arahan, tenaga, pikiran, memberi nasehat, petunjuk dan dorongan yang besar manfaatnya bagi penulis selama menuliskan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, doa, serta saran dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Daru Asih, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Nur Endah Retno Wuryandari, S.Sos, MM selaku Dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian Pemasaran Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Yuhasril, SE, ME selaku Dosen Mata Kuliah Tugas Akhir Universitas Mercu Buana.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa serta semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat dan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Depok, 1 Agustus 2019

Novia Vardila



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<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 Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kontribusi penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	12
1. Perilaku Konsumen .....	12
2. Keputusan Pembelian .....	17
3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	22
4. <i>Trust</i> .....	23
5. <i>Preceived Usefulness</i> .....	25
6. <i>Preceived Ease of Use</i> .....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Hubungan Antara Variabel .....	36
D. Pengembangan Hipotesis .....	38
1. Kerangka Konseptual .....	39
E. Hipotesis .....	40

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
B. Desain Penelitian.....	41
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	42
1. Definisi Variabel .....	42
2. Definisi Operasional Variabel.....	43
D. Skala Pengukuran Variabel .....	46
E. Populasi dan Sampel .....	47
F. Metode Pengumpulan Data .....	50
G. Metode Analisis Data .....	49
1. Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	49
2. Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS .....	50

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	54
2. Visi, Misi dan Tata Nilai BCA .....	55
3. PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Cimanggis.....	56
B. Analisa Karakteristik Profil Responden.....	57
1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	57
2. Deskripsi Responden Menurut Usia.....	58
3. Deskripsi Responden Menurut Pendidikan .....	58
4. Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan.....	59
C. Analisis Karakteristik Jawaban Responden .....	60
1. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepercayaan .....	60
2. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kebermanfaatan.....	61
3. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kemudahan.....	62
4. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Keputusan Menggunakan .....	63
D. Metode Analisis Data .....	64
1. Evaluasi <i>Measurement model (outer model)</i> .....	64
a. Uji Validitas.....	65

b. <i>Discriminant Validity</i> .....	71
c. <i>Composite Reability dan Cronchbach Alpha</i> .....	73
2. <i>Inner Model</i> .....	74
a. <i>R-square</i> .....	74
b. Nilai <i>Predictive Relevance (<math>Q^2</math>)</i> .....	75
c. <i>F-square</i> .....	76
3. Uji Hipotesis .....	77
E. Pembahasan .....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	86
<b>LAMPIRAN</b> .....	89



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Table	Judul	Halaman
1.1	Laporan Jumlah Transaksi Pembukaan Rekening dan Aktivasi	5
2.1	Penelitian Terdahulu	28
3.1	Variabel Penelitian	45
3.2	<i>Skala Likert</i>	46
4.1	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	57
4.2	Deskripsi Responden Menurut Usia	58
4.3	Deskripsi Responden Menurut Pendidikan	58
4.4	Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan	59
4.5	Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepercayaan	60
4.6	Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kebermanfaatan	61
4.7	Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kemudahan	65
4.8	Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Keputusan Menggunakan	63
4.9	Uji <i>Convergent Validity</i>	68
4.10	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	70
4.11	Hasil Uji AVE	70
4.12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (cross loading)</i>	71
4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker criterion)</i>	72
4.14	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronchbach Alpha</i>	73
4.15	Hasil Uji <i>R-square</i>	75
4.16	Hasil Uji <i>F-square</i>	76
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1.	Pertumbuhan pengguna internet di indonesia	2
1.2.	Komposisi pengguna internet berdasarkan usia	3
1.3.	Persentase pengguna <i>mobile banking</i>	4
1.4.	Hasil pra survey tentang pengguna <i>mobile banking</i> .	8
2.1.	Model perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan	16
2.2.	Kerangka pemikiran	39
4.1.	Uji <i>Convergent Validity</i>	66
4.2.	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	69
4.3.	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	79



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner .....	89
Lampiran 2 : Hasil tabulasi data .....	93
Lampiran 3 : Hasil evaluasi Uji <i>Measurment Model (Outer Model)</i> .....	109



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA