

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGUNAAN, KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP  
MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI  
(Studi Pada *BCA Mobile Banking*)**

**SKRIPSI**



**Nama : Ari Yuliana**

**Nim : 43119010004**

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

**2023**

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGUNAAN, KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP  
MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI  
(Studi Pada *BCA Mobile Banking*)**

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



**Nama : Ari Yuliana**

**Nim : 43119010004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

### Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ari Yuliana

Nim : 43119010004

Program Studi : Manajemen S1

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).

Jakarta, 12 April 2023



UNIVERSITA  
MERCU BUANA  
Ari Yuliana  
NIM. 43119010004

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ari Yuliana  
NIM : 43119010004  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan Penggunaan,  
KepuasanKonsumen Terhadap Minat Menggunakan Kembali (Studi  
Kasus BCA Mobile Banking)  
Tanggal Sidang : 12 April 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Tafiprios, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

MERCU BUANA

LPTA 05232374



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Konsumen, Terhadap Minat Menggunakan Kembali (Studi Kasus Pada Pengguna BCA *Mobile Banking*)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan strata 1 jurusan manajemen Universitas Mercu Buana.

Peneliti 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 dari berbagai pihak, khususnya Dr. Tafiprios.SE,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M., Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4. Nurul Komara Fajrin, MM selaku Dosen Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kakek Alm. Sobari dan Nenek Alm Lisna Maesaroh yang telah memberikan dukungan dan semangat.
7. Kedua orang tua tercinta yaitu Alm. Johari dan ibunda Rini Nurhayati yang telah memberikan dukungan moril dan materil sehingga skripsi ini selesai dengan tepat waktu.
8. Pak de Khaerudin, S.Kom dan bu de Euis Nurhasah yang telah memberikan dukungan moril dan semangat.

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

Jakarta, 12 April 2023

Ari Yuliana

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>   | <b>i</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>   |             |
| A. Latar Belakang Masalah .....  | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....   | 6           |
| C. Tujuan Penelitian .....   | 6           |
| D. Kontribusi Penelitian .....   | 7           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>                            |             |
| A. Kajian Pustaka .....  | 8           |
| 1. Manajemen .....   | 8           |
| 2. Manajemen Pemasaran .....   | 8           |
| 3. <i>Mobile Banking</i> .....   | 9           |
| 4. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....                                  | 9           |
| 5. Persepsi Risiko .....   | 9           |
| 6. Persepsi Kemudahan Penggunaan .....   | 11          |
| 7. Kepuasan Konsumen .....   | 13          |
| 8. Minat Menggunakan Kembali .....   | 16          |
| 9. Penelitian Terdahulu.....   | 17          |
| B. Pengembangan Hipotesis.....   | 22          |
| 1. Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Kembali .....               | 22          |
| 2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Kembali ..... | 23          |
| 3. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Terhadap Minat Menggunakan Kembali .....    | 24          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>   |             |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian .....   | 26          |
| B. Desain Penelitian .....   | 26          |
| C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....                                    | 26          |
| 1. Definisi Variabel .....   | 26          |
| 2. Operasionalisasi Variabel .....   | 28          |
| D. Skala Pengukuran .....  | 29          |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian .....  | 29          |
| 1. Populasi .....  | 29          |
| 2. Sampel .....  | 30          |
| F. Metode Pengumpulan Data .....   | 31          |

|   |           |
|---|-----------|
| G. Metode Analisis Data.....                        | 31        |
| 1. Analisis Deskriptif .....                        | 31        |
| 2. <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> ..... | 31        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                  |           |
| A. Gambaran Umum Perusahaan .....                   | 34        |
| B. Hasil Perhitungan .....                          | 38        |
| 1. Analisis Deskriptif.....                         | 38        |
| 2. <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> ..... | 41        |
| C. Pembahasan .....                                 | 53        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>                     |           |
| A. Simpulan.....                                    | 55        |
| B. Saran.....                                       | 55        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                          | <b>57</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                | <b>63</b> |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>  | <b>Halaman</b> |
|--------------|---|----------------|
| 1.1          | Prai Survei Penelitian  | 4              |
| 2.1          | Penelitian Terdahulu  | 17             |
| 3.1          | Operasional Variabel  | 28             |
| 3.2          | Skala <i>Likert</i>   | 29             |
| 4.1          | Analisis Deskriptif Persepsi Risiko   | 39             |
| 4.2          | Analisis Deskriptif Persepsi Kemudahan Penggunaan                                     | 39             |
| 4.3          | Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen   | 40             |
| 4.4          | Analisis Deskriptif Minat Menggunakan Kembali   | 40             |
| 4.5          | <i>Loading Factor</i> Belum Valid   | 42             |
| 4.6          | <i>Loading Factor</i> Valid   | 45             |
| 4.7          | <i>Average Variance Extracted</i>   | 46             |
| 4.8          | <i>Cross Loadings</i>   | 46             |
| 4.9          | <i>Fornell-Lacker Criterion</i>   | 47             |
| 4.10         | Uji Realibilitas Menggunakan <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> | 48             |
| 4.11         | Koefisien Determinasi   | 49             |
| 4.12         | <i>Q-square</i>   | 50             |
| 4.13         | Uji Hipotesis   | 52             |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul                                       | Halaman |
|--------|---|---------|
| 1.1    | Transaksi Digital <i>Banking</i>            | 1       |
| 1.2    | Jumlah Pengguna BCA <i>Mobile Banking</i>   | 2       |
| 1.3    | Perbandingan Pengguna <i>Mobile Banking</i> | 3       |
| 2.1    | Rerangka Pemikiran                          | 25      |
| 4.1    | Diagram <i>Pie</i> Jenis Kelamin            | 36      |
| 4.2    | Diagram <i>Pie</i> Umur                     | 36      |
| 4.3    | Diagram <i>Pie</i> Pekerjaan                | 37      |
| 4.4    | Diagram <i>Pie</i> Domisili                 | 38      |
| 4.5    | <i>Loading Factor</i> belum valid           | 42      |
| 4.6    | <i>Loading Factor</i> valid                 | 44      |
| 4.7    | Uji <i>Bootstrapping</i>                    | 51      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul                | Halaman |
|----------|----------------------|---------|
| 1        | Kuesioner Penelitian | 63      |
| 2        | Hasil Olah Data      | 74      |
| 3        | Jawaban Responden    | 82      |

