

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
PERSEPSI KEGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI BCA *MOBILE APPS***

**SKRIPSI**



**Nama : Adi Yoga**

**Nim : 43116110381**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
PERSEPSI KEGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI BCA *MOBILE APPS***

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



**Nama : Adi Yoga**

**Nim : 43116110381**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adi Yoga

Nim : 43116110381

Program Studi : S1 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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Maret 2021

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Adi Yoga

43116110381

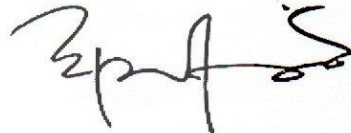
**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Adi Yoga  
Nim : 43116110381  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi  
Kegunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat  
Menggunakan Kembali BCA *Mobile Apps*  
Tanggal Lulus Ujian : 10 Maret 2021

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji



Dr. Tafiprios, SE, MM.

Dr. Erna Sofriana Imaningsih SE., M.Si

Tanggal : 22 Maret 2021

Tanggal : 18 Maret 2021

**MERCU BUANA**

Dekan,

Ketua Program Studi  
S1Manajemen



Dr. Harnoyinsah, Ak., M.Si., CA.

Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal : 22 April 2021

Tanggal : 22 April 2021

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan kembali BCA *Mobile Apps*. Penelitian ini dilakukan terhadap 140 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan kembali, persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan kembali, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan kembali.

**Kata kunci:** Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Kepercayaan, Minat Menggunakan Kembali.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This research is to find out the influence of perceived ease of use, perceived usefulness, Trust to Behavioral Intention to Use BCA Mobile Apps. This study was conducted on 140 respondents using an associative quantitative approach. Data analysis used is structural equation modeling (SEM). The results showed that the perceived ease of use has a positive and significant effect on the behavioral intention to use, perceived usefulness has a positive and significant effect on the behavioral intention to use, trust has a positive and significant effect on the behavioral intention to use.*

**Keywords:** *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Trust, Behavioral Intention to Use.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## 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 KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI BCA *MOBILE APPS*”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Tine Yuliantini, S.Par. MM dan Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Sekretaris 1 Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercubuana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Sujiyono dan Ibu Sutinah, serta adik Vicky Ardiansyah yang selalu memberikan dukungan moril maupun material, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai.
7. Teman spesial saya Fadlia Ariyani dan sahabat-sahabat saya: Farhan, Arif, Irfan, Fitri dan Gita yang telah memberikan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat selesai dengan tepat waktu.

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, 22 Maret 2021

Adi Yoga



## DAFTAR ISI

Halaman

<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>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Perilaku Konsumen .....	11
2. Manajemen Pemasaran .....	12
3. Jasa .....	12
4. Minat Menggunakan Kembali .....	14
a. Pengertian Minat Menggunakan Kembali .....	14
b. Dimensi dan Indikator Minat Menggunakan Kembali .....	14
5. Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	15
a. Pengertian Persepsi Kemudahan penggunaan .....	15
b. Dimensi dan Indikator Persepsi kemudahan Penggunaan .....	16
6. Persepsi Kegunaan .....	16
a. Pengertian Persepsi Kegunaan .....	16
b. Dimensi dan Indikator Persepsi Kegunaan .....	16
7. Kepercayaan .....	17
a. Pengertian Kepercayaan .....	17
b. Membangun Kepercayaan .....	17
c. Dimensi dan Indikator Kepercayaan .....	18
8. Penelitian Terdahulu .....	18
B. Pengembangan Hipotesis.....	22

1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Kembali .....	22
2. Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Menggunakan Kembali .....	23
3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Kembali .....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	26
B. Desain Penelitian .....	26
C. Definisi Variabel .....	27
a. Variabel Bebas .....	27
b. Variabel Terikat.....	28
D. Definisi Operasional Variabel .....	28
E. Skala Pengukuran .....	30
F. Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
1. Populasi Penelitian .....	30
2. Sampel Penelitian .....	31
3. Tehnik Pengambilan Sampling .....	32
G. Teknik Pengumpulan Data .....	33
H. Metode Analisis Data.....	34
1. Statistik Deskriptif .....	34
2. <i>Partial Least Squares</i> .....	34
a. Keunggulan dan kelemahan <i>Partial Least Square</i> .....	35
b. Asumsi Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	36
c. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	37

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

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
1. Sejarah Perusahaan .....	41
2. Visi dan Misi .....	42
3. Karakteristik Responden .....	43
B. Hasil Perhitungan .....	46
1. Statistik Deskriptif .....	46
2. Analisis SEM Menggunakan <i>SmartPLS</i> .....	48
a. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	48
1) Pengujian Validitas .....	49
2) Pengujian AVE .....	51
3) Pegujian Validitas Diskriminan .....	52
4) Pengujian Reliabilitas .....	53
b. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	55
1) <i>R Square</i> .....	55
2) Nilai Relevansi Prediktif .....	56
3) Pengujian Hipotesis .....	57

C. Pembahasan .....	60
1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Kembali .....	60
2. Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Menggunakan Kembali .....	61
3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Kembali .....	62
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	63
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Pra Survei Penelitian .....	7
2.1	Penelitian Terdahulu .....	18
3.1	Operasional Variabel.....	29
3.2	Skala Likert .....	30
3.3	<i>Judgmental sampling</i> .....	32
3.4	<i>Rule Of Thumb</i> .....	39
4.1	Jenis Kelamin Responden .....	43
4.2	Pendidikan Terakhir Responden .....	44
4.3	Usia Responden.....	44
4.4	Penghasilan Responden.....	45
4.5	Frekuensi Penggunaan .....	46
4.6	Statistik Deskriptif Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	46
4.7	Statistik Deskriptif Persepsi Kegunaan.....	47
4.8	Statistik Deskriptif Kepercayaan.....	47
4.9	Statistik Deskriptif Minat Menggunakan Kembali .....	48
4.10	Hasil Uji Validitas.....	50
4.11	Hasil Pengujian <i>Avarage Variance Extracted (AVE)</i> .....	51
4.12	Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	52
4.13	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> Validitas .....	53
4.14	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> Validitas .....	54
4.15	Nilai <i>R Square</i> .....	55
4.16	<i>Q-Square</i> .....	57
4.17	Hipotesis .....	58

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Penetrasi Pengguna Internet 2020 .....	2
1.2	Pengguna <i>Mobile Banking Smartphone Based Apps</i> .....	4
1.3	Pengguna Nasabah <i>Mobile Banking</i> .....	5
1.4	Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> BCA .....	6
2.1	Rerangka Konseptual .....	25
4.1	Uji Validitas .....	49
4.2	Pengujian <i>Avarage Variance Extracted (AVE)</i> .....	52
4.3	Hasil Pengujian Uji <i>Composite Reliabel</i> .....	53
4.4	Hasil Pengujian Uji <i>Cronbach Alpha</i> .....	54
4.5	<i>R-Square</i> .....	55
4.6	<i>Boostrapping</i> .....	58



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Kuisisioner Penelitian .....	68
2	Hasil Olah Data .....	72
3	Hasil Jawaban Responden .....	77
4	Struktur Organisasi .....	90



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA