

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
KEMBALI *MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI***

**(Studi pada Nasabah Bank Mandiri Cabang *Palm City Cengkareng Timur*
Jakarta Barat)**

SKRIPSI



Nama : Junita Manurung

NIM : 43121120082

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
KEMBALI *MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI***

**(Studi pada Nasabah Bank Mandiri Cabang *Palm City* Cengkareng Timur
Jakarta Barat)**

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Junita Manurung

NIM : 43121120082

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Junita Manurung
NIM : 43121120082
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI (Studi pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Palm City Cengkareng Timur Jakarta Barat)
Tanggal Sidang : 22 Februari 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Arief Bowo Prayoga Kasmoo, S.E., M.M., Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03243486



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Junita Manurung

NIM : 43121120082

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.

Jakarta, 10 Desember 2023

UNIVERSITAS
MERCUBUANA



Junita Manurung

NIM: 43121180082

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kegunaan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan kembali *mobile banking Livin' by Mandiri*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Mandiri cabang *Palm City* Cengkareng Timur Jakarta Barat yang sudah pernah menggunakan *Livin' by Mandiri*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 nasabah. Metode penarikan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik PLS (*Partial Least Square*) melalui *software* statistik SmartPLS versi 3.0 dan untuk menganalisis deskripsi responden melalui *software* statistik SPSS versi 23.0. Penelitian ini membuktikan bahwa kegunaan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan kembali *mobile banking Livin' by Mandiri* (Studi pada Nasabah Bank Mandiri Cabang *Palm City* Cengkareng Timur Jakarta Barat).

Kata Kunci: *Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Minat Menggunakan Kembali, Mobile Banking*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of usefulness, ease of use, and trust on the intention to reuse Livin' by Mandiri mobile banking. The population studied comprises Livin' by Mandiri users located at the Bank Mandiri Palm City Branch in Cengkareng Timur, West Jakarta. The sample used in this study consists of 100 customers. The sampling method employed is nonprobability sampling with purposive sampling. Data was collected using a survey method, with the questionnaire serving as the research instrument. The data analysis method used is the Partial Least Squares (PLS) technique, implemented through SmartPLS version 3.0 statistical software. For analyzing respondent descriptions, SPSS version 23.0 statistical software was used. This study demonstrates that usefulness, ease of use, and trust have a positive and significant effect on the intention to reuse Livin' by Mandiri mobile banking (A Study on Bank Mandiri Customers at the Palm City Cengkareng Timur Branch, West Jakarta).

Keywords: Usefulness, Ease of Use, Trust, Reuse Intention, Mobile Banking



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Kembali *Mobile Banking Livin’ By Mandiri* (Studi pada Nasabah Bank Mandiri Cabang *Palm City* Cengkareng Timur Jakarta Barat)”. Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk mengikuti skripsi yang nanti sebagai syarat kelulusan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih terutama kepada Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E., M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya proposal skripsi ini. Dan pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Catur Widiyati, Dr., S.E., M.M. selaku Dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian (METLIT) yang telah memberikan ilmu, bimbingan, semangat, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Adi Nurmahdi, M.BA. selaku Dosen Penelaah proposal skripsi yang telah menelaah skripsi ini dengan memberikan masukan, waktu, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya proposal skripsi ini.
6. Bapak Hamdan, S.E., M.M. selaku Dosen Tugas Akhir yang telah memberikan ilmu, pengajaran, motivasi, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
8. Manajemen dan karyawan-karyawan di Bank Mandiri Cabang *Palm City* Cengkareng Timur, Jakarta Barat yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk meneliti.
9. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.

10. Teristimewa, Mama, Abang dan Adikku tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 10 Desember 2023



Junita Manurung

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kontribusi Penelitian	14
BAB II.....	16
A. Kajian Pustaka	16
1. Manajemen Pemasaran	16
2. Minat Menggunakan Kembali	21
3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	24
4. Kegunaan.....	27
5. Kemudahan Penggunaan.....	30
6. Kepercayaan.....	34
7. Penelitian Terdahulu	36
B. Pengembangan Hipotesis	53
1. Hubungan Antar Variabel.....	53

2.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	57
3.	Hipotesis	58
BAB III	59
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	59
B.	Desain Penelitian	59
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	60
1.	Definisi Variabel Penelitian.....	60
2.	Operasional Variabel	62
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	65
E.	Populasi dan Sampel.....	66
1.	Populasi.....	66
2.	Sampel.....	66
F.	Metode Pengumpulan Data.....	68
G.	Metode Analisis Data.....	70
1.	Analisis Deskriptif	70
2.	Analisis <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square</i> (SEM-PLS) .	71
BAB IV	78
A.	Analisis Deskriptif.....	78
1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	78
2.	Statistik Deskriptif.....	79
B.	Hasil <i>Analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Square</i> (SEM-PLS).....	95
1.	Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	95
2.	Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	105
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	111
1.	Pengaruh Kegunaan terhadap Minat Menggunakan Kembali.....	111

2.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Kembali.....	112
3.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Kembali.....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		115
A.	Kesimpulan.....	115
B.	Saran.....	115
1.	Saran Praktis.....	116
2.	Saran Akademis.....	118
DAFTAR PUSTAKA		119
LAMPIRAN.....		124



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Persentase Penduduk Indonesia Akses Internet.....	3
Tabel 1.2	Ulasan Pengguna <i>Livin' by Mandiri</i>	8
Tabel 1.3	Kuesioner Pra-Survei.....	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	62
Tabel 4.1	Usia Nasabah yang Menyampaikan Keluhan terhadap Penggunaan <i>Livin' By Mandiri</i> 6 bulan terakhir (Januari – Juni 2023).....	79
Tabel 4.2	Rentang Tahun Kelahiran dan Usia.....	80
Tabel 4.3	Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.4	Responden berdasarkan Pekerjaan.....	81
Tabel 4.5	Responden berdasarkan Pengeluaran Per-Bulan.....	82
Tabel 4.6	Responden berdasarkan Lama Mengakses Internet.....	83
Tabel 4.7	Responden berdasarkan <i>Platform E-Commerce</i>	84
Tabel 4.8	Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	85
Tabel 4.9	Responden berdasarkan Jenis Produk Jasa.....	86
Tabel 4.10	Responden berdasarkan Layanan <i>Mobile Banking</i>	87
Tabel 4.11	Responden berdasarkan Akses Internet.....	88
Tabel 4.12	Responden berdasarkan Pekerjaan.....	89
Tabel 4.13	Responden berdasarkan Alasan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	90
Tabel 4.14	Statistik Deskripsi Responden Kegunaan.....	91

Tabel 4.15 Statistik Deskripsi Responden Kemudahan Penggunaan.....	92
Tabel 4.16 Statistik Deskripsi Responden Kepercayaan.....	93
Tabel 4.17 Statistik Deskripsi Responden Minat Menggunakan Kembali.....	94
Tabel 4.18 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	95
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	98
Tabel 4.20 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	101
Tabel 4.21 Hasil Pengujian <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	101
Tabel 4.22 Hasil Pengujian HTMT (<i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i>).....	103
Tabel 4.23 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	104
Tabel 4.24 Hasil Pengujian Nilai <i>R-Square (R²)</i>	105
Tabel 4.25 Hasil Pengujian <i>Q-Square</i>	107
Tabel 4.26 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Tampilan <i>Livin' By Mandiri</i>	5
Gambar 1.2	Pengguna <i>Livin' By Mandiri</i> dari tahun 2019 – 2021.....	6
Gambar 1.3	Tampilan Unduhan <i>Playstore Livin' By Mandiri</i>	7
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	57
Gambar 4.1	Hasil <i>Output PLS Algorithm</i>	97
Gambar 4.2	Hasil Perhitungan <i>Bootstrapping</i>	109



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pra-Survei.....	124
Lampiran 2: Kuesioner.....	124
Lampiran 3: Hasil Jawaban Kuesioner.....	131
Lampiran 4: Hasil Karakteristik Responden.....	144
Lampiran 5: Hasil Deskripsi Variabel Responden.....	148
Lampiran 6: Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i>	150

