

**ANALISIS PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
PENGUNA *MOBILE BANKING*
(Survey Pada Nasabah Bank Mandiri Fakultas Ekonomi & Bisnis
Stambuk 2017 Universitas Medan Area)**

SKRIPSI

OLEH :

**OVI MILENIA TRINASA
17.832.0185**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/6/22

**ANALISIS PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
PENGGUNA *MOBILE BANKING*
(Survey Pada Nasabah Bank Mandiri Fakultas Ekonomi & Bisnis
Stambuk 2017 Universitas Medan Area)**

SKRIPSI

**OLEH :
OVI MILENIA TRINASA
17.832.0185**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/6/22

**ANALISIS PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
PENGUNA *MOBILE BANKING*
(Survey Pada Nasabah Bank Mandiri Fakultas Ekonomi & Bisnis
Stambuk 2017 Universitas Medan Area)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Medan Area**



**OLEH :
OVI MILENIA TRINASA
17.832.0185**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/6/22

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Pengguna *Mobile Banking* (Survey Pada Nasabah Bank Mandiri Fakultas Ekonomi & Bisnis Stambuk 2017 Universitas Medan Area)

Nama : **OVI MILENIA TRINASA**

NPM : 17.832.0185

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

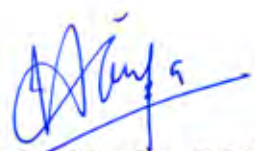
Disetujui Oleh :
Komisi Pembimbing


(Dr. Syafrida Hafni Sahir, SE., M.Si)

Pembimbing

Mengetahui :


(Ahmad Rafiqi, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA)
Dekan


(Nindya Yunita, S.Pd, M.Si)
Ka. Prodi Manajemen

Tanggal/Bulan/Tahun Lulus : 11/Januari/2022

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang telah saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil penelitian saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 11 Januari 2022



Ovi Milenia Trinasa

17.832.0185

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ovi Milenia Trinasa
NPM : 17.832.0185
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

demii pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-eksklusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Pengguna *Mobile Banking* (Survey Pada Nasabah Bank Mandiri Fakultas Ekonomi & Bisnis Stambuk 2017 Universitas Medan Area)”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 11 Januari 2022

Yang Menyatakan,



Ovi Milenia Trinasa

17.832.0185

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan, Pada tanggal 18 Oktober 1999 dari ayah Kuasa Surbakti dan ibu Nurliana Nasution. Penulis merupakan putri ketiga dari empat bersaudara.

Pada tahun tahun 2017 penulis lulus dari SMA Negeri 1 Pancur Batu dan pada tahun 2017 tepatnya pada bulan desember terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Manajemen di Universitas Medan Area. Penulis menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2022.



ABSTRAK

Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Pengguna *Mobile Banking* (Survey Pada Nasabah Bank Mandiri Fakultas Ekonomi & Bisnis Stambuk 2017 Universitas Medan Area)

Persaingan di dunia usaha saat ini dipengaruhi dengan perkembangan Teknologi. Namun perkembangan teknologi, menyebabkan kebutuhan manusia terhadap informasi semakin kompleks, sehingga perusahaan harus mengadaptasi kemajuan teknologi informasi yang lebih optimal untuk memenangkan persaingan usahanya, demikian juga halnya industri perbankan. *Mobile Banking* merupakan salah satu jenis pelayanan yang di berikan perbankan dalam melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet. Transaksi *mobile Banking* dapat dilakukan di mana saja, dan kapan saja selagi ada jaringan internet pada *smartphone*. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari jumlah populasi Mahasiswa/I Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi dan Bisnis Stambuk 2017 yang berjumlah 593 orang. Dengan menggunakan rumus slovin Pada tingkat eror sebesar 5%. Metode pengolahan data yang digunakan ialah *Smart PLS 3.3* yang mana telah diperoleh hasil terdapat pengaruh positif dan signifikan antara manfaat (X_1) dengan penggunaan *mobile banking* (Y), terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kemudahan penggunaan (X_2) dengan penggunaan *mobile banking*, dan terdapat pengaruh kepercayaan (X_3) dengan penggunaan *mobile banking*(Y).

Keyword : Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Penggunaan *Mobile Banking*.

ABSTRACT

Analysis of the Effect of Benefits, Ease of Use and Trust towards Mobile Banking Users (Survey of Bank Mandiri Customers, Faculty of Economics & Business, Stambuk 2017 University of Medan Area)

Competition in the business world today is influenced by technological developments. However, technological developments have caused human needs for information to become increasingly complex, so companies must adapt to more optimal advances in information technology to win their business competition, as well as the banking industry. Mobile banking is one type of service provided by banks in conducting transactions, payments, and other transactions via the internet. Mobile banking transactions can be done anywhere and anytime as long as there is an internet network on the smartphone. The purpose of this study was to determine the effect of benefits, ease of use and customer trust on the use of mobile banking. This type of research is quantitative research, where the sample used in this study is part of the total population of students at the University of Medan Area, Faculty of Economics and Business, Stambuk 2017, which amounted to 593 people. By using the slovin formula, the error rate is 5%. The data processing method used is Smart PLS 3.3 which has obtained the results that there is a positive and significant effect between the benefits (X1) and the use of mobile banking (Y), there is a positive and significant effect on the ease of use (X2) with the use of mobile Banking, and there is an effect of trust (X3) with the use of mobile banking (Y).

Keyword : Benefits, Ease of Use, Trust, Use of *Mobile Banking*.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Adapun judul dari penelitian ini adalah “Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* (Survey Pada Nasabah Bank Mandiri Fakultas Ekonomi & Bisnis Stambuk 2017 Universitas Medan Area)”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (HONS), MMgt, Ph.D, CIMA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Sari Nuzullina R, SE, Ak, M.Acc, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Wan Rizca Amelia, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Pengembangan SDM dan Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
5. Ibu Desy Astrid Anindya, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

6. Ibu Dr. Wan Suryani, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kejasama dan Sistem Informasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
7. Ibu Nindya Yunita, S.Pd, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
8. Bapak Irwansyah Putra, SE, MM, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen.
9. Ibu Dr. Syafrida Hafni Sahir, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, kritik, bantuan, dan arahan selama pengerjaan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, pikiran, dan motivasi yang telah diberikan selama membimbing penulis.
10. Bapak H. Amrin Mulia U Nst, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat berharga kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Bapak Dahrul Siregar, SE, M.Si, selaku Sekretaris yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam setiap urusan yang berhubungan dengan skripsi ini.
12. Bapak Ihsan Effendy, M.Si selaku Ketua Sidang yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
13. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area, yang meskipun namanya tidak dapat dituliskan satu-persatu akan tetapi tetap terkenang dihati penulis. Terima

kasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan oleh para dosen kepada penulis.

14. Seluruh Pegawai Universitas Medan Area yang telah banyak membantu dalam proses pengurusan administrasi di Universitas Medan Area.
15. Keluarga besar penulis yang terkasih, orangtua penulis (Kuasa Surbakti dan Nurliana Nasution), abang dan kakak ipar penulis (Feri Ardiansyah dan Hermidawati, kakak dan abang ipar penulis (Fera Yulanda dan Hari Ramadhani), adik penulis (Orsella Nuranina), dan keponakan penulis (Kazha Azelia Tiara Natasya, Azam Alkhalifi Ramadhani, Mehrima Azahra, Alfatih). Terima kasih untuk cinta, motivasi, doa, daya dan dana yang telah diberikan sepanjang hidup penulis.
16. Keluarga besar HIMMEN UMA, terima kasih atas dukungan, motivasi, dan kebersamaan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata, sekian dan terima kasih semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Medan, 11 Januari 2022

Penulis



Ovi Milenia Trinasa

17.832.0185

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	6
2.1.1 Pengertian Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	6
2.1.2 Faktor-Faktor Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	8
2.1.3 Transaksi <i>Mobile Banking</i>	9
2.2 Manfaat	10
2.2.1 Pengertian Manfaat	10
2.2.2 Hubungan Manfaat Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	11
2.2.3 Indikator Manfaat.....	12
2.3 Kemudahan Penggunaan.....	12
2.3.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan.....	12
2.3.2 Hubungan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	13
2.3.3 Indikator Kemudahan Penggunaan	14
2.4 Kepercayaan.....	14

2.4.1 Pengertian Kepercayaan.....	15
2.4.2 Hubungan Kepercayaan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	15
2.4.3 Indikator Kepercayaan	16
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis	19
2.7 Hipotesis.....	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian	22
3.3 Populasi Dan Sampel	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4.1 Angket (<i>Kuesioner</i>).....	25
3.5 Variabel Penelitian	26
3.6 Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.7 Teknik Pengolahan Data	28
3.8 Metode Analisis Data.....	29
3.9 Analisis Model Struktural	30
3.9.1 Analisis <i>Outer</i> Model.....	30
3.9.2 Analisis <i>Inner</i> Model	32
3.9.3 Pengujian Hipotesis	33

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.2 Deskripsi Responden.....	35
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	36
4.3 Analisis Deskriptif	37
4.3.1 Variabel Manfaat (X1).....	37
4.3.2 Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)	39
4.3.3 Variabel Kepercayaan (X3)	41

4.3.4 Variabel Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (Y)	42
4.4 Analisis Data	44
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	45
A. Uji Validitas.....	46
1. <i>Convergent Validity</i>	46
2. <i>Discriminant Validity</i>	49
B Uji Reliabilitas	50
1. <i>Composite Reability</i>	51
4.4.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	51
1. <i>R-Square</i> (R^2).....	52
2. <i>Predictive Relevance</i> (Q2)	52
4.4.3 Uji Hipotesis	53
1. H1 : Manfaat Berpengaruh Positif Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Mandiri	54
2. H2 : Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Positif Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Mandiri.....	54
3. H1 : Kepercayaan Berpengaruh Positif Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Mandiri	55
4.5 Pembahasan.....	55
4.5.1 Pengaruh Manfaat Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	55
4.5.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	56
4.5.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	57
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	59
 DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Rincian Waktu Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Jawaban Angket Dengan <i>Skala Likert</i>	26
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.2 Peresentase Jurusan.....	38
Tabel 4.3 Variabel Manfaat (X1).....	39
Tabel 4.4 Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)	40
Tabel 4.5 Variabel Kepercayaan (X3)	42
Tabel 4.6 Variabel Penggunaan Mobile Banking (Y).....	43
Tabel 4.7 Convergent Validity	46
Tabel 4.8 Nilai Faktor Konstruk Manfaat (X1)	48
Tabel 4.9 Nilai Loading Faktor Kemudahan Penggunaan (X2)	48
Tabel 4.10 Nilai Loading Faktor Kepercayaan (X3)	49
Tabel 4.11 Nilai <i>Loading Faktor</i> Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (Y).....	49
Tabel 4.12 <i>Cross Loading</i>	50
Tabel 4.13 Konstruk <i>Validitas Dan Reliabilitas</i>	51
Tabel 4.14 <i>R-Square</i>	52
Tabel 4.15 Hasil <i>T Statistic</i>	54

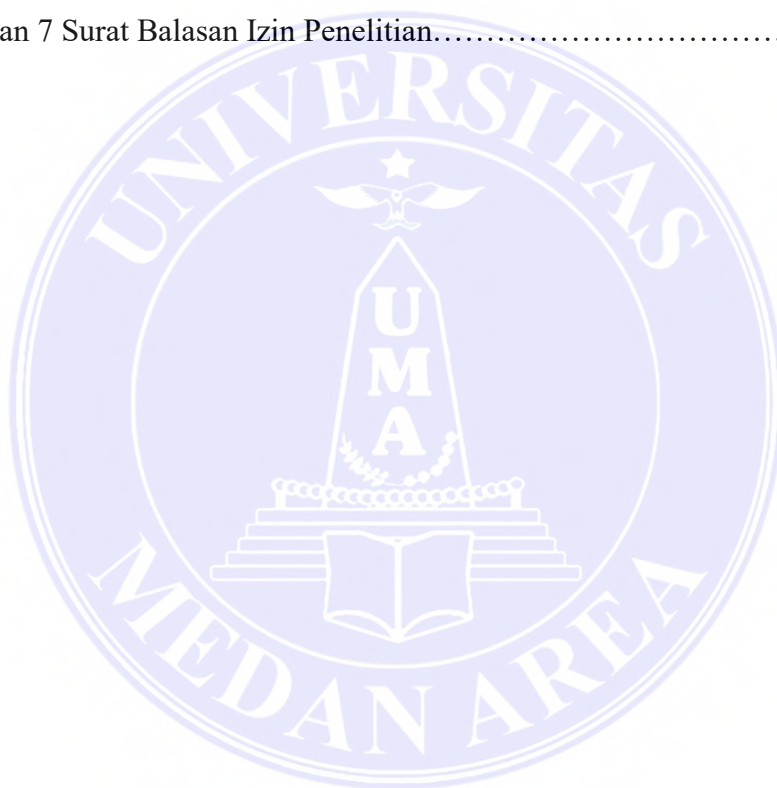
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Reoritis	19
Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Outer</i> Model.....	47
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Inner</i> Model	52



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah.....	70
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	101
Lampiran 4 Output Hasil Uji Statistik	102
Lampiran 5 Output Hasil Penelitian.....	104
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	106
Lampiran 7 Surat Balasan Izin Penelitian.....	107



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan di dunia usaha saat ini dipengaruhi dengan perkembangan Teknologi. Perusahaan harus memiliki keunggulan yang kompetitif agar mampu menyediakan produk berupa barang dan jasa yang berkualitas. Berbagai strategi dilakukan agar dapat memenangkan pasar. Banyak perusahaan memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu strategi perusahaan. Teknologi ini juga mempengaruhi kegiatan pemasaran karena berdampak pada perilaku konsumen, terutama cara hidup dan pola konsumsinya (Sudaryono, 2016).

Teknologi informasi membuat kegiatan sehari-hari menjadi lebih efektif dan efisien (P. Setiawan, 2020). Namun perkembangan teknologi menyebabkan kebutuhan manusia terhadap informasi semakin kompleks, sehingga perusahaan harus mengadaptasi kemajuan teknologi informasi yang lebih optimal untuk memenangkan persaingan usahanya, demikian juga halnya industri perbankan. Perbankan saat ini telah mengadaptasi teknologi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi melalui *mobile banking* (Yudhi W. Arthana R., 2015).

Mobile banking pertama kali diperkenalkan oleh Excelco pada akhir tahun 1995 (Putriansyah, 2015). *Mobile banking* disebut juga sebagai *internet banking*, yaitu kegiatan dalam melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet menggunakan *website* milik bank yang dilengkapi sistem keamanan, transaksi *mobile banking* dapat dilakukan di mana saja, dan kapan saja selagi ada jaringan layanan data pada *smartphone* anda. Transaksi dapat dilakukan 24 jam (Supriyono, 2011). Dalam mengoptimalkan penggunaan *mobile banking*,

bank harus menjalin kerjasama dengan operator seluler. Adanya aplikasi *mobile banking* memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi yang tidak di batasi dengan tempat dan waktu.

Teknologi informasi memberikan kemudahan, kenyamanan dalam penggunaan *mobile banking* dan dapat diakses oleh 178 juta pelanggan di seluler Indonesia. Dengan komposisi 50 juta pengguna *smartphone* dan 132 juta pengguna internet. Tren yang meningkat ini membuat 120 bank komersial di negara ini untuk meningkatkan inisiatif perbankan berbasis *mobile* (Mufingatun et al., 2020). Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya.

Layanan *mobile banking* diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi secara *online*. Pelayanan perbankan melalui internet tersebut berupa situs dari suatu bank yang menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan. Dengan adanya situs ini, nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan karena mereka dapat mengakses situs tersebut dan menggunakan *fitur-fitur* yang ada di dalamnya seperti melihat saldo, *mentransfer* ke rekening atau akun lain, melakukan pembayaran di mana saja dan kapan saja asalkan memiliki koneksi ke internet. Kemudahan lainnya ialah karena situs itu sama seperti situs-situs lain pada umumnya, sehingga nasabah dapat secara langsung mengakses (Sudrajat, 2010).

Kehadiran *mobile banking* telah membawa perubahan yang mendasar pada jenis layanan perbankan konvensional menjadi perbankan digital, ditandai dengan perubahan *banking delivery channels* ke arah *self-service channels*. Seorang nasabah akan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut memberikan manfaat kepada mereka. Baik itu manfaat langsung maupun manfaat yang didapat tidak secara langsung. Selain itu hal lainnya merupakan kemudahan penggunaan, dimana seorang nasabah akan mudah menerima suatu hal yang mudah dalam penggunaannya. Kemudian ditambah kepercayaan yang dimiliki seorang nasabah dalam menilai suatu objek.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti mencoba mencari tahu bagaimana manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Untuk itu judul yang saya gunakan dalam penelitian ini ialah “**Analisis pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking (Survey Pada Nasabah Bank Mandiri Fakultas Ekonomi & Bisnis Stambuk 2017 Universitas Medan Area)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah manfaat berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* bank Mandiri ?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* bank Mandiri ?

3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *Mobile Banking* bank Mandiri?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui manfaat penggunaan *mobile banking* bank Mandiri pada nasabah di Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Stambuk 2017.
2. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan *mobile banking* bank Mandiri pada nasabah di Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Stambuk 2017.
3. Untuk mengetahui kepercayaan *mobile banking* bank Mandiri pada nasabah di Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Stambuk 2017.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan, terhadap sikap positif untuk menggunakan layanan elektronik *mobile banking*.
 - b. Sebagai bahan acuan dan informasi bagi para pembaca dan peneliti sejenis.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan khususnya bank Mandiri untuk dapat mengembangkan inovasi baru dari sistem *mobile banking*

dimasa yang akan datang yang nyaman, aman, dan memiliki *fitur* yang menarik, sehingga nasabah Bank Mandiri dapat tetap menerima dan selalu menggunakan fasilitas layanan elektronik *mobile banking*.

- b. Membantu manajemen perusahaan perbankan dalam mengembangkan strategi pemasaran berkaitan dengan peningkatan penggunaan fasilitas layanan elektronik *baking* yang khususnya *mobile banking*.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penggunaan *Mobile banking*

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Fasilitas *online* ini hanya dapat digunakan dalam sebuah *handphone* atau *android*. Dengan adanya *mobile banking* atau *m-banking*, nasabah mampu melakukan berbagai transaksi keuangan layaknya transaksi di ATM. Mulai dari transfer, isi pulsa, token listrik, bayar tagihan per-belanjaan hingga transaksi lainnya. Maka dari itu kehadiran *m-banking* mampu mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi secara *online*.

2.1.1 Pengertian Penggunaan *Mobile banking*

Berbagai *trend teknologi* telah dilalui oleh *mobile banking*. Berawal dari penggunaan *mobile banking* yang diakses melalui layanan SMS dengan menggunakan PIN kemudian beralih menjadi *mobile web* yang cara menggunakannya dapat mengistal melalui aplikasi di *handphone*.

Mobile banking sebagai salah satu bentuk sistem juga dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas penggunanya. Penggunaan *mobile banking* merupakan suatu kondisi nyata penggunaan layanan *mobile banking* oleh nasabah bank (Anwar, 2018).

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon *selular/handphone* GSM (*Global for Mobile*

Communication) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon selular misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator telepon lainnya (Luna, 2020).

Indikator penggunaan *mobile banking* menurut Davis dalam Tirtana dan Sari (2014) adalah:

1. Aplikasi mudah digunakan
2. Layanan dapat dijangkau dari mana saja
3. Murah
4. Aman
5. Dapat diandalkan (*reliable*)

Bagi nasabah untuk mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara *online* terlebih bagi mereka yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi. Selain itu keunggulan dari *mobile banking* adalah keamanan *user-id* yang tidak setiap orang bisa mengetahuinya kecuali pemiliknya. Berdasarkan keunggulan yang dimiliki oleh *mobile banking* tersebut, pihak perbankan yakin dapat menarik minat nasabah dengan memberikan layanan yang sejenis.

Menurut Budiardjo dan Aprillovi (Eko K. Budiardjo, 2009) secara umum kriteria teknologi informasi yang mendukung *mobile banking system* adalah sebagai berikut:

1. Multi Platform: sistem dapat dijalankan pada berbagai *platform hardware/software* yang tersedia di pasaran.
2. *Customize*: sistem di design secara spesifik sesuai kebutuhan perusahaan.

3. *Web Based Application*: kemudahan akses dari berbagai tempat dibelahan dunia
4. *Easy To Use*: kemudahan bagi end user dalam menggunakan sistem
5. *Low Total Cost Of Ownership*: menyediakan sistem yang membutuhkan minimal support IT staff dan mampu bekerja dengan *eksisting client communication infrastructure*.
6. *Support The Evolution Of Business*: mampu mengantisipasi perkembangan bisnis yang menuntut kemudahan mengaplikasikan kebutuhan bisnis tersebut kedalam sistem (eksisting sistem).

2.1.2 Faktor-faktor Penggunaan *Mobile banking*

Davis merumuskan 2 dua variabel utama dalam TAM, yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan (Tirtana dan Sari, 2014). Variabel persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan dapat menjelaskan suatu perilaku para pengguna untuk menggunakan sistem termasuk *mobile banking*, sehingga dapat dikatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *mobile Banking* adalah manfaat dan kemudahan penggunaan, dan terdapat faktor lain yang belum diketahui.

Bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media dalam melakukan transaksi perbankan secara *online* kecuali untuk transaksi setoran dan penarikan uang tunai. Nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama terdapat menu transaksi.

Sikap dari seorang nasabah didalam penggunaan suatu sistem informasi akan berpengaruh terhadap keberhasilan suatu sistem tersebut. Apabila nasabah

tidak mau menggunakan suatu sistem baru, maka sistem tersebut tidak akan memberikan manfaat bagi pihak bank. Begitupun sebaliknya, apabila nasabah mau menggunakan suatu sistem baru maka nasabah pun akan bersedia melakukan berbagai perubahan dalam praktik dan juga menggunakan waktu serta usahanya untuk memulai menggunakan suatu sistem informasi tersebut.

2.1.3 Transaksi *Mobile banking*

Transaksi yang saat ini dapat dilakukan melalui *mobile banking* antara lain:

a. Transfer Dana Atau Pemindahan Dana

- Dua rekening di bank yang sama.
- Rekening di bank yang berbeda, misal rekening di bank A ke rekening di bank B.
- Dan lain-lain.

b. Informasi

- Saldo.
- Transaksi.
- Dan lain-lain.

c. Pembayaran

- Listrik.
- Handphone berbagai operator.
- Kartu kredit.

d. Pembelian

- Pulsa telepon berbagai operator.
- Pulsa PLN Prabayar (kemungkinan dapat dilaksanakan).
- Pulsa E'TOL (kemungkinan dapat dilaksanakan).
- Dan lain-lain.

2.2 Manfaat

Dimana jika seseorang merasa percaya bahwa sistem memiliki manfaat maka dia akan menggunakannya. Konsep ini juga menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas atau efektivitas, pentingnya bagi tugas, dan kebermanfaatan secara keseluruhan (Tjayono, 2010) dalam (Rusfianto Mirzha, Widiartanto, n.d.).

2.2.1 Pengertian Manfaat

Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Bank menyediakan layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, info kurs dan sebagainya dalam *mobile banking*, dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi. Seseorang menggunakan *mobile banking* apabila orang tersebut percaya bahwa *mobile banking* dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya (Syamsul & Novi, n.d.).

Menurut Jogiyanto (2007) manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam berkerja, artinya bahwa manfaat dari *internet banking* akan mampu meningkatkan produktifitas kinerja bagi orang yang menggunakan fasilitas tersebut.

Dimensi tentang kemanfaatan teknologi informasi meliputi:

- a. Kegunaan, meliputi dimensi: menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas.
- b. Efektifitas, meliputi dimensi: mempertinggi efektifitas, mengembangkan kinerja pekerjaan.
- c. Menurut Wijaya dalam Almuntha (2008) persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut:
 1. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna.
 2. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna.
 3. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan.

2.2.2 Hubungan Manfaat Dengan Penggunaan *Mobile Banking*

Penelitian yang dilakukan oleh Tirtana dan Sari (2014) dalam (Safitri, 2016), yang mengatakan bahwa manfaat ini terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Pernyataan teoritik oleh Davis (1989); Mathieson (1991); serta Vankatesh dan Davis (2000) dalam Rahayu (2015) menyatakan bahwa manfaat merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan penggunaan suatu sistem informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna.

H₁: Manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

2.2.3 Indikator Manfaat

Pemanfaatan suatu teknologi menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Idealnya, dalam hubungannya dengan faktor kecocokan tugas dengan teknologi, pemanfaatan teknologi diukur dari seberapa besar keinginan pemakai untuk menggunakan sistem, kesesuaian akan kebutuhan, dukungan dalam menggunakannya, dan merekomendasikannya kepada orang lain (Maharsi, 2007)

Indikator manfaat menurut Davis dalam (Rithmaya, 2006) adalah:

- a. Meningkatkan kinerja pekerjaan.
- b. Menjadikan pekerjaan lebih mudah.
- c. Keseluruhan teknologi yang digunakan dirasakan bermanfaat.

2.3 Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan dapat menyakinkan seseorang dalam menggunakan sistem teknologi, hal tersebut dikarenakan mudahnya dalam menggunakan sistem dan tidak memerlukan waktu yang lama. Untuk itu kemudahan penggunaan suatu system berpengaruh terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan *mobile banking*.

2.3.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan

Menurut Widjana (2010) kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Menurut Panggih dan Paulus

(2014) kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu kepercayaan bahwa suatu sistem komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Menurut Hadyan dan Syaefullah (2005) bahwa kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa bahwa sistem informasi mudah digunakan maka seseorang akan cenderung menggunakannya.

Keputusan menggunakan adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Nasabah yang telah nyaman, percaya dan merasa puas dalam menggunakan internet *banking* akan setia dalam menggunakan layanan ini untuk membantu dalam kegiatan sehari-hari. Pemanfaatan suatu teknologi menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Idealnya, dalam hubungannya dengan faktor kecocokan tugas dengan teknologi, pemanfaatan teknologi diukur dari seberapa besar keinginan pemakai untuk menggunakan sistem, kesesuaian akan kebutuhan, dukungan dalam menggunakannya, dan merekomendasikannya kepada orang lain (Maharsi dan Yuliani, 2007).

2.3.2 Hubungan Kemudahan Penggunaan Dengan Penggunaan *Mobile Banking*

Seperti yang sudah dijelaskan pada penelitian yang dilakukan oleh (Tirtana irwan, 2014) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan ini terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

Kemudahan penggunaan teknologi informasi merupakan katalisator potensial untuk meningkatkan minat penggunaan dalam penggunaan teknologi

informasi. Maka dari itu dapat ditarik sebuah penelitian dari hasil di atas bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

H₂: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

2.3.3 Indikator Kemudahan Penggunaan

Menurut Davis dalam Silvia (2014) kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha cukup keras dalam pemakainya.

Indikator kemudahan penggunaan menurut Davis dalam Rithmaya (2016) adalah:

- a. Mudah dipelajari.
- b. Fleksibel.
- c. Dapat mengontrol pekerjaan.
- d. Mudah digunakan.

2.4 Kepercayaan

Kepercayaan terhadap teknologi informasi merupakan kepercayaan sentral yang di bentuk juga dipengaruhi oleh faktor-faktor individual, sosial, dan intitusional menurut Al (dalam Harlan, 2014). Untuk itu dibutuhkan suatu kepercayaan dari nasabah dalam menggunakan suatu sistem yang tersedia.

2.4.1 Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah kesediaan pihak perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnis (Kotler dan Keller 2012). Pihak nasabah meragukan aspek kepercayaan pada kebijakan keamanan dan kerahasiaan bank. Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan pada keinginan nasabah untuk terlibat dalam transaksi finansial secara *online* dan pemberian informasi yang bersifat rahasia (seperti kerahasiaan *user id* dan *password*, akun pribadi, dll).

Kepercayaan dibutuhkan oleh pengguna teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kinerja individu dalam melakukan kegiatan organisasi atau perusahaan. Kepercayaan juga membantu pengguna untuk mengurangi kompleksitas sosial dalam menghadapi kemungkinan yang tidak diinginkan (Pranidana, 2011).

Kepercayaan nasabah didefinisikan disini sebagai indikator keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan di internet, menjaga kepentingan transaksi nasabah, menjaga komitmen dalam melayani nasabah, dan memberikan manfaat pada penggunaannya. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah merupakan faktor penting yang mendorong nasabah untuk bertransaksi perbankan.

2.4.2 Hubungan Antara Kepercayaan dengan Penggunaan *Mobile banking*

Seiring maraknya kejahatan internet, keamanan dan kerahasiaan menjadi hal yang sangat penting dalam penggunaan internet *banking*. Isu keamanan dan kerahasiaan menjadi isu yang paling diperhatikan oleh pengguna dalam penggunaan teknologi informasi. Kebanyakan pengguna tidak memahami betul

resiko keamanan dan kerahasiaan dari elektronik *banking*. Pengguna beranggapan bahwa pihak bank telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan teknologi informasi dari layanan *mobile banking*.

Hasil penelitian Marsono (2009) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi (*System Usage*)”, menunjukkan faktor yang mempengaruhi sikap penggunaan sistem informasi adalah kepercayaan, variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap sikap positif. Sejalan juga dengan hasil penelitian Fullah (2012) dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Resiko, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking BRI”, menunjukkan faktor yang mempengaruhi minat menggunakan internet *banking* adalah kepercayaan, variabel kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan internet Banking. Untuk itu dapat di hipotesiskan sebagai berikut :

H₃ : kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*

2.4.3 Indikator Kepercayaan

Menurut (Maharani, 2010) terdapat empat indikator dalam variabel kepercayaan yaitu;

a. Kehandalan

Kehandalan dimaksud dalam hal ini untuk mengukur kekonsistenan perusahaan dalam melakukan usahanya dari dulu sampai sekarang.

b. Kejujuran

Bagaimana perusahaan memberikan informasi secara benar kepada konsumennya tanpa melebihi ataupun mengurangi fakta dari perusahaan tersebut.

c. Kepedulian

Perusahaan/pemasar yang selalu melayani dengan baik nasabahnya, selalu menerima keluhan-keluhan yang dikeluhkan oleh nasabahnya serta selalu memprioritaskan nasabah bank tersebut.

d. Kredibilitas

Kualitas atau kekuatan yang ada pada perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan Nasabahnya.

2.5 Penelitian Terdahulu

Ada pun hasil dari beberapa penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

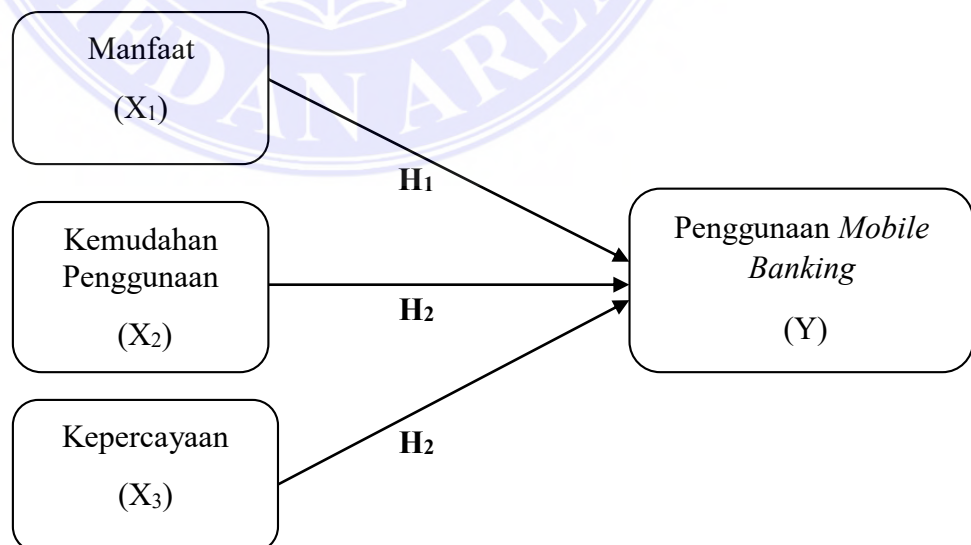
Penulis	Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Rezza Resita Himawati (2018)	Pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> dengan sikap sebagai variabel intervening (studi kasus pada pt. bank tabungan negara (persero), tbk kantor cabang syariah solo)	Persepsi Manfaat (X_1), Persepsi Kemudahan (X_2), Sikap (Z) & Minat Penggunaan (Y)	Uji Validitas & Uji Reliabilita s.	persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan sedangkan persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i>

Penulis	Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Bastian Amanullah (2014)	Pengaruh persepsi manfaat, Kemudahan penggunaan, dan Kepercayaan terhadap sikap Positif penggunaan layanan Mobile banking (survey pada nasabah Bank bca semarang)	Persepsi manfaat(X_1), kemudahan penggunaan (X_2), dan kepercayaan (X_3), dan Sikap positif penggunaan mobile Banking (Y)	Uji Validitas & Uji Reliabilitas.	ada pengaruh signifikan antara variabel independen (persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan) secara simultan terhadap variabel dependen(sikap positif penggunaan)
Ayub Wiliant Tjayono (2010)	Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan <i>Internet Banking</i>	Manfaat (X_1), Kemudahan Penggunaan (X_2) & Sikap Penggunaan (Y_1)	Analisis regresi berganda (multiple regression)	manfaat dan kemudahan penggunaan internet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap sikap positif (att)
Mirzha Rusfianto, Widiartanto, Bulan Prabawani	Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap sikap penggunaan layanan internet banking (studi komparasi pada nasabah pengguna internet banking bank mandiri semarang berdasarkan tingkat pendapatan)	Manfaat (X_1), Kemudahan Penggunaan (X_2), Kepercayaan (X_3), Terhadap Sikap Penggunaan Layanan Internet Banking (Y)	uji validitas, realibilitas, uji beda, korelasi, regresi linie sederhana, koefisien determinasi, regresi linie berganda, uji t dan uji F dengan bantuan SPSS versi 16.	Variabel persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap sikap positif dalam penggunaan layanan Internet Banking Mandiri.

Penulis	Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hail Penelitian
Sartika Sari Ayu Tjini dan Zaki Baridwan (2012)	Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Dan persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan <i>System Internet Banking</i> .	Pengaruh kepercayaan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2) Persepsi kemudahan (X_3) Persepsi Kenyamanan (X_4) Minat penggunaan system internet banking (Y_1)	Analisis regresi berganda (multiple regression)	Pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan system internet banking (Y_1)

2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

Atas dasar tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini, seperti terdapat dalam gambar berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis

2.7 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Sehubungan dengan penelitian ini, maka peneliti merumuskan hipotesis :

1. Manfaat berpengaruh positif terhadap Penggunaan *mobile banking* Bank Mandiri.

Dalam Pernyataan teoritik yang disampaikan oleh Davis (1989); Mathieson (1991); serta Venkatesh dan Davis (2000) dalam Rahayu (2015) menyampaikan bahwa suatu manfaat merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan di dalam penggunaan sebuah sistem informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna.

Seperti yang telah dijelaskan pada penelitian yang oleh Tirtana dan Sari (2014) yang mengatakan bahwa manfaat terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

H₁: Manfaat berpengaruh positif terhadap Penggunaan *mobile banking* Bank Mandiri.

2. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* bank Mandiri.

Pernyataan teoritik yang dinyatakan oleh (DavisSource:, 1989) suatu kemudahan penggunaan teknologi informasi merupakan katalisator yang

berpotensi untuk meningkatkan minat dalam penggunaan teknologi informasi. Seperti yang dijelaskan pada penelitian (Tirtana, Irwan dan Sari, 2014) yang menyatakan bahwa sebuah kemudahan penggunaan ini terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

H₂: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* bank Mandiri.

3. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* bank Mandiri.

Dalam penelitian yg dilakukan oleh Tjayono dengan judul “Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Positif dalam Penggunaan *Internet Banking*”. Tjayono menyatakan sebuah variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap positif penggunaan *internet banking*.

H₃ : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* bank Mandiri.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif yaitu dengan menggunakan survey. Dalam penelitian ini mengambil sample dari satu populasi dan menggunakan angket (*kuesioner*) sebagai alat pengumpulan data.

Menurut Darmawan (2013) penelitian kuantitatif adalah suatu proses penelitian yang menggunakan data berupa angka sebagai alat dalam meneliti sebuah objek. Jadi hasil penelitian ini akan dijelaskan melalui hasil analisis yang berupa angka. Data yang diperoleh dan data yang diolah berupa angka. Penelitian ini juga merupakan penelitian verifikasi, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji temuan atau teori yang sudah ada. Sedangkan metode deskriptif merupakan penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini di rencanakan akan di mulai dari bulan September 2020 dan direncanakan selesai pada bulan Agustus 2021. Dengan dimulai dari penyusunan proposal penelitian sampai selesai tersusunnya laporan penelitian. Tempat yang di gunakan dalam penelitian ini Kampus 2 Universitas Medan Area yang berlokasi di jalan Setia Budi No. 79B, Medan.

Table 3.1 Rincian Waktu Penelitian

No	KETERANGAN	Tahun 2020-2021										
		Nov-20	Des-20	Jan-21	Feb-21	Mar-21	Apr-21	Mei-21	Jun-21	Jul-21	Agust-21	Sep-21
1	Penulisan Proposal	■										
2	Seminar Proposal		■									
3	Pengumpulan Data			■	■	■						
4	Analisis Data						■	■	■	■	■	
5	Penulisan Hasil Penelitian						■	■	■	■	■	
6	Seminar Hasil									■	■	
7	Sidang Meja Hijau											■

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Mulyatiningsih (2011) populasi adalah sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang memiliki karakteristik tertentu yang akan diteliti. Populasi akan menjadi wilayah generalisasi kesimpulan hasil penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah Mahasiswa/I Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi dan Bisnis Stambuk 2017 yang berjumlah 593 nasabah.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian objek penelitian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut (Yusuf, 2014). Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah Mahasiswa/I Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi dan Bisnis Stambuk 2017. Dengan kriteria mahasiswa yang menggunakan *mobile banking* Mandiri. Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area terbagi menjadi dua jurusan yaitu, jurusan Manajemen dan Akuntansi.

Menurut Sugiyono (2015) *non probability sampling* adalah teknik penarikan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *non probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. Sampel insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

Dimana sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari jumlah populasi Mahasiswa/I Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi dan Bisnis Stambuk 2017 yang berjumlah 593 orang. Dalam menentukan jumlah sample yang terdiri dari populasi dengan menggunakan rumus slovin (N. Setiawan, 2007) yaitu :

Rumus slovin :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Error (standart eror 5% atau 0.05)

maka jumlah sample yang diperoleh yaitu :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 593 / (1+ (593)(0,025))$$

$$n = 593 / (1+0.025)$$

$$n = 238.87 \text{ atau di genapkan menjadi } 239 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan menggunakan rumus slovin dapat diperoleh jumlah sample sebanyak 238.87atau bila digenapkan menjadi 239 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah bagian dari instrument pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian (Bungin, 2005). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.4.1 Angket (*Kuisisioner*)

Berdasarkan Yusuf (2014) angket (*kuesioner*) adalah suatu rangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan objek penelitian yang diteliti dan diberikan kepada sekelompok orang yang menjadi responden dalam rangka memperoleh data. Adapun angket (*kuesioner*) yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup, dimana jumlah item, alternatif jawaban maupun responnya sudah ditentukan.

Nantinya dalam menyebar angket (*kuesioner*), peneliti akan dilakukan melalui *online* dikarenakan saat ini perkuliahan dilakukan melalui daring. Angket (*kuesioner*) dibagikan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Stambuk 2017 Universitas Medan Area yang menggunakan *mobile banking* Mandiri. Untuk mengukur pendapat responden menggunakan skala likert. Berdasarkan Yusuf (2014) teknik skala likert yang digunakan untuk mengukur pendapat dan persepsi terhadap suatu fenomena sosial. Menurut Sugiyono (2017) skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa Pertanyaan atau Pernyataan. Indeks yang digunakan dalam skala ini adalah:

Table 3.2Tabel Jawaban Angket dengan Skala Likert

Bobot	Kategori
5	Sangat setuju (SS)
4	Setuju(S)
3	Kurang setuju(KS)
2	Tidak setuju(TS)
1	Sangat tidak setuju(STS)

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah objek penelitian atau suatu yang menjadi titik perhatian. Variabel dibedakan menjadi dua yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang nilainya tergantung dari nilai variabel lainnya (Y) dan variabel independen (bebas) adalah variabel yang nilainya tidak tergantung pada variabel lain (X).

- i. Penggunaan *mobile banking* sebagai variabel dependen (terikat) atau variabel Y.
- ii. Manfaat sebagai variabel dependen (bebas) atau variabel X_1 .
- iii. Kemudahan penggunaan sebagai variabel independen (bebas) atau variabel X_2 .
- iv. Kepercayaan sebagai variabel independen (bebas) atau X_3 .

3.6 Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukuran
Penggunaan Layanan <i>Mobile banking</i> (y)	Penggunaan sistem menurut Davis dalam Tirtana dan Sari (2014: 674) adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi.	Indikator penggunaan <i>mobile banking</i> menurut Davis dalam Tirtana dan Sari (2014: 674) adalah: 1. Aplikasi mudah digunakan 2. Layanan dapat dijangkau dari mana saja 3. Murah 4. Aman 5. Dapat diandalkan (reliable)	Likert
Manfaat (X ₁)	Manfaat adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan dapat meningkatkan kinerja orang tersebut	Indikator manfaat menurut Davis dalam Rithmaya (2016: 164) adalah: a. Meningkatkan kinerja pekerjaan b. Menjadikan pekerjaan lebih mudah c. Keseluruhan teknologi yang digunakan dirasakan bermanfaat	Likert
Kemudahan penggunaan (X ₂)	Menurut Widjana (2010: 33) kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan.	Indikator kemudahan penggunaan menurut Davis dalam Rithmaya (2016: 164) adalah: a. Mudah dipelajari b. Fleksibel c. Dapat mengontrol pekerjaan d. Mudah digunakan	Likert

Kepercayaan (X ₃)	Kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu (Kotler 1997). Kepercayaan dibutuhkan oleh pengguna teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kinerja individu dalam melakukan kegiatan organisasi atau perusahaan.	Menurut maharani (2010)terdapat empat indikator-indikator dalam variabel kepercayaan yaitu; A.Kehandalan B. Kejujuran C. Kepedulian D. Kreadibilitas	Likert
-------------------------------	--	--	--------

3.7 Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan (data mentah) kemudian diolah. Pengolahan data dimaksudkan sebagai suatu proses untuk memperoleh data ringkasan dari data mentah dengan menggunakan cara atau rumus tertentu. Data ringkasan yang diperoleh dari pengolahan data itu dapat berupa jumlah (total), rata-rata (average), presentase (percentage), dan sebagainya (Hasan, 2005).

Teknik pengolahan data juga disebut teknik analisis data. Melalui teknik pengolahan data maka data mentah yang telah dikumpulkan peneliti menjadi berguna. Analisis data sangat penting dalam mengolah data yang sudah terkumpul untuk diperoleh arti dan makna yang berguna dalam pemecahan masalah.

Pada penelitian kuantitatif kegiatan analisis datanya meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

3.8 Metode Analisis Data

Agar data yang dikumpulkan dapat dimanfaatkan, maka data tersebut diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga nantinya dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan sebuah teknik statistik multivariate yang cara kerjanya melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda, Hartono dan Abdillah (2009). Ditambahkan oleh Hair et al. (2010) PLS merupakan sebuah cara alternatif dari SEM yang penggunaannya digunakan untuk menyelesaikan masalah hubungan antara variabel yang bersifat kompleks tetapi ukuran sampel datanya relatif terhitung kecil.

Tujuan dari penggunaan PLS adalah untuk melakukan prediksi hubungan antar konstruk, di jelaskan juga bahwa PLS lebih berorientasi kepada prediksi. Di PLS berbasis pada variance maka jumlah sampel yang digunakan tidak perlu besar. Sampel yang digunakan dapat berkisar 30-100. Untuk jumlah konstruk dan indikator yang digunakan, PLS dapat mengakomodir hingga 100 konstruk dan 1000 indikator (Hussein, 2015).

3.9 Analisa Model Struktural

Menurut Hussein (2015) dalam penggunaan metode PLS terdapat beberapa langkah struktural yang harus dilakukan, tahapan tersebut dilakukan dengan tiga tahap:

- a. Analisa *outer* model
- b. Analisa *inner* model
- c. Pengujian hipotesa

3.9.1 Analisis *Outer Model*

Analisis *outer model* memiliki fungsi untuk memastikan bahwa ukuran yang akan dipakai layak dijadikan sebagai pengukuran yang valid dan reliabel. Analisis *outer model* ini memberikan spesifikasi khusus pada hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikator yang bersangkutan, atau dapat dikatakan bahwa *outer model* ini memberikan arti bagaimana setiap indikator memilikihubungan dengan variabel latennya (Hussein, 2015). Uji yang dilakukan *outer model* :

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan sebuah pengujian yang memiliki fungsi untuk mengetahui apakah instrumen yang dipakai dapat mengukur apa yang seharusnya dipakai Ghozali (2008). Ditambahkan pula bahwa validitas terdiri dari dua yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1. *Convergent Validity*

Ghozali (2008) menjelaskan bahwa indikator dinyatakan valid jika indikator signifikan secara statistik. Untuk nilai *validitas konvergen* atau juga dapat dilihat dari nilai faktor loading pada variabel laten dengan indikatornya sebesar $> 0,7$ dianggap memiliki validitas yang bagi penelitian, tetapi jika nilainya sebesar 0,5-0,6 masih dapat diterima dengan alasan dianggap sebagai penelitian tahap awal.

2. *Discriminant Validity*

Ghozali (2008) menjelaskan bahwa nilai validitas diskriminan merupakan nilai *cross loading* yang digunakan untuk mengetahui bahwa variabel

tersebut memiliki diskriminan yang cukup, cara yang dipakai adalah membandingkan nilai loading pada sebuah variabel yang dituju harus lebih besar dari nilai *loading* terhadap variabel lain. yang juga bisa digunakan untuk mengukur validitas diskriminan dengan cara menggunakan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dalam sebuah model. Sebuah model dapat disimpulkan memiliki validitas diskriminan yang signifikan apabila akar *AVE* dalam setiap variabel memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan hubungan antara variabel satu dengan lainnya pada sebuah model. Nilai pengukurannya harus lebih besar dari 0,5.

b. *Uji Reliabilitas*

Ujireliabilitas dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk

1. *Composite Reliability*

Menurut Hussein (2015), data yang memiliki *composite reliability* > 0,7 memiliki arti bahwa data tersebut mempunyai reliabilitas yang tinggi.

3.9.2 Analisis *Inner Model*

Menurut (Latan, Hengki, Ghozali, 2017), evaluasi model *structural* atau *inner model* bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. *Inner model* dievaluasi dengan melihat besarnya *presentase variance* yang dijalankan yaitu melihat nilai *R-Square* untuk konstruk laten endogen, Stone Geisser (Geisser 1975; Stone 1974). Untuk melihat evaluasi *inner model* dapat melalui indikator-indikator yang meliputi:

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel laten eksogen terhadap endogen. Jika hasil dari nilai R^2 semakin tinggi, maka semakin baik model.

2. Predictive Relevance (Q^2)

Untuk mengukur seberapa bagus nilai observai yang dihasilkan dari model dan estimasi parameternya. Jika nilai Q^2 menunjukkan lebih dari 0 maka model mempunyai predictive relevance, dan jika kurang dari 0 maka model kurang mempunyai predictive relevance. Rumus untuk menghitung Q^2 dapat menggunakan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R1^2) (1 - R2^2) \dots (1 - Rp^2)$$

Besaran Q^2 mempunyai nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$. Jika nilai semakin mendekati 1 berarti model semakin baik.

3. Construct Reliability And Validity

Cara ini diukur dengan memanfaatkan R^2 variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi.

3.9.3 Pengujian Hipotesis

Seperti yang dijelaskan oleh Hussein (2015) pengujian hipotesis dapat diperoleh dari nilai t-statistik dan sebuah nilai probabilitas. Dalam pengujian hipotesis yang menggunakan nilai statistik nilai alpha 5% nilai t-statistik atau p value $(0,000) \leq 0,05$ yang dipakai. Dari situ dapat dilihat kriteria penolakan atau penerimaan hipotesis adalah H_0 dan H_1 ditolak ketika t-statistik lebih besar dari t-hitung. Untuk penolakan dan penerimaan hipotesis yang menggunakan probabilitas H_0 diterima ketika nilai p kurang dari 0,05. Jika hasil yang diperoleh dari pengujian hipotesis pada *Outer Model* signifikan, kondisi tersebut menjelaskan bahwa indikator dapat digunakan sebagai instrumen pengukur variabel laten. Kemudian jika hasil yang didapat pada pengujian pada *Inner Model* bersifat signifikan, maka dapat diartikan terdapat sebuah pengaruh yang besar dari variabel laten terhadap variabel laten lainnya.

Apabila didapatkan nilai dari t-hitung lebih besar dari t-tabel dari hal tersebut dapat disimpulkan terdapat pengaruh tidak langsung antara variabel independen dan dependen yang melewati variabel mediasi, hal tersebut juga berpengaruh sebaliknya, ketika nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel maka tidak ada pengaruh tidak langsung antara variabel independen dengan dependen yang dilewati oleh mediasi (Hanif Astika Kurniawati & Arif, 2017)

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dari perhitungan dengan menggunakan Sofwer PLS 3.3 yaitu:

1. Pada variabel manfaat memiliki nilai *t-statistik* dari pengaruh manfaat sebesar *t-statistik* $2.573 > 1.96$, dan *p-value* sebesar $0.005 < 0,1$. ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh manfaat secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil yang diperoleh *t-statistik* $2.573 > 1.96$, dan *p-value* sebesar $0.005 < 0,1$.
2. Pada perhitungan kedua dalam Kemudahan Penggunaan memiliki nilai *t-statistik* $2.573 > 1.96$, dan *p-value* sebesar $0.005 < 0,1$ yang berarti terdapat pengaruh signifikan terhadap Penggunaan *mobile banking*. Hal tersebut dibuktikan dari nilai *t-statistik* kemudahan penggunaan *t-statistik* $2.573 > 1.96$, dan *p-value* sebesar $0.005 < 0,1$.
3. Pada perhitungan ketiga dalam kepercayaan memiliki nilai *t-statistik* sebesar *t-statistik* $2.173 > 1.96$, dan *p-value* sebesar $0.015 < 0,1$. yang berarti terdapat pengaruh kepercayaan dan signifikan dibuktikan dengan nilai *t-statistik* dari kepercayaan *t-statistik* $2.173 > 1.96$, dan *p-value* sebesar $0.015 < 0,1$.

5.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan analisis serta kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran yang dapat diperoleh ialah :

1. Saran bagi Bank Mandiri
 - a. Harus lebih dalam meningkatkan promosi tentang suatu layanan *mobile banking* kepada nasabahnya, agar lebih banyak lagi nasabah yang menggunakan *mobile banking* untuk melakukan transaksi.
 - b. Tampilan aplikasi *mobile banking* dapat dibuat lebih menarik dan lebih informatif lagi, agar nasabah tertarik dalam menggunakan layanan *mobile banking*.
 - c. Meningkatkan kembali layanan bantuan, karena masih banyak nasabah/pengguna yang belum mengerti tentang penggunaan *fitur* dari aplikasi tersebut layanan *mobile banking* tersebut.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya
 - a. Diharapkan dapat mengembangkan lebih baik lagi pada penelitian ini. Dengan meneliti faktor lain yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.
 - b. Selain itu juga peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengambil sampel yang lebih banyak lagi terkhusus disuatu daerah yang belum banyak pengguna *mobile banking*.
3. Saran Bagi Nasabah
 - a. Nasabah pengguna *mobile banking* harus tetap berhati-hati dalam melakukan transaksi, karena tidak semua menjadi tanggung jawab pihak bank.

- b. Jika menggunakan *mobile banking* terkendala mengenai jaringan yang tidak stabil, maka dari itu sebaiknya nasabah menggunakan jaringan internet yang baik di daerah masing-masing.



DAFTAR PUSTAKA

- ANWAR, M. F. (2018). No Title. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kepercayaan Dan Resiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Salatiga)*, 96.
- DavisSource:, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. 13.
- Eko K. Budiardjo, D. A. (2009). MOBILE BANKING: A CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) CHANNEL. *Seminar Nasional Informatika 2009 (SemnasIF 2009)*, 23(mei). file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/document (1).pdf
- Hanif Astika Kurniawati, W. A. W., & Arif, A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi, IV(1)*, 24–29. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/4563-169-8694-1-10-20170517 (1).pdf
- Latan, Hengki, Ghozali, I. (2017). *Konsep, Teknik Dan Aplikasi Smart PLS 2.0 M3* (P. p Harto (Ed.); 1st ed.). UNDIP.
- Luna, N. M. (2020). *Studi Penggunaan Mobile Banking Nasabah Bank BRI Nagekeo, Nusa Tenggara Timur*. <http://repository.ubaya.ac.id/id/eprint/39494>
- Maharani, A. (2010). *ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK MEGA SEMARANG - Diponegoro University | Institutional Repository (UNDIP-IR)*.
- Maharsi, S. dan M. Y. (2007). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH*.
- Mufingatunl*, M., Prijanto2, B., & Dutt3, and H. (2020). Analysis of factors affecting adoption of mobile banking application in Indonesia: an application of the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT2). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 12(3), 88–106. <https://doi.org/10.26740/bisma.v12n2.p88-106>
- Putriansyah, I. (2015). *Mengulik Sejarah Mobile Banking*. <http://kreditgogo.com/artikel/Digital-Banking>
- Rithmaya, L. citra. (2006). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking*.

- Rusfianto Mirzha, Widiartanto, P. bulan. (n.d.). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan Internet Banking (Studi komparasi Pada Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Mandiri Semarang Berdasarkan Tingkat Pendapatan)*.
- Safitri, widya. (2016). *Pengaruh Persepsi Resiko, Kemudahan, Kegunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Dalam Penggunaan Mobile Banking (Survey pada nasabah Bank BRI ,Bank MANDIRI , dan Bank BNI diSolo)*.
- Setiawan, N. (2007). *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin Dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep Dan Aplikasinya*. http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2009/03/penentuan_ukuran_sampel_memakai_rumus_slovin.pdf
- Setiawan, P. (2020). *Pengertian Teknologi Informasi – Manfaat, Dasar, Konsep, Pengelompokan, Para Ahli. Ruang Guru*. <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-teknologi-informasi/#ftoc-heading-1>
- Sudaryono, D. (2016). *Manajemen pemasaran Teori & Implementasi* (F. Sigit (Ed.)).
- Sudrajat, A. (2010). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Banking Mandiri Di Bandung. *Manajemen (Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika), Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom*. <https://core.ac.uk/download/pdf/299858249.pdf>
- Syamsul, H., & Novi. (n.d.). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING. *Universitas Islam Indonesia*, 58.
- Tirtana, Irwan dan Sari, permata. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Seminar Nasional Dan Call For Paper Program Studi Akuntansi-Feb Ums*.
- Tirtana irwan, permata sari. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Seminar Nasional Dan Call For Paper Program Studi Akuntansi-Feb Ums, 25 Juni 2014*.
- Yudhi W. Arthana R., N. R. (2015). Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking (M-Banking): Model Kombinasi Technology Acceptance Model (Tam) Dan Theory Of Planned Behavior (Tpb). *Jurnal Informasi, VII*(Februari). <http://informasi.stmik-im.ac.id/wp-content/uploads/2016/05/02-Yudhie-Novii.pdf>

Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta, 2011.

Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2012.

Lexy Moleong. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Longgar Bhilawa. *Analisis Penerimaan Mobile banking Dengan Pengalaman Sebagai Variabel Eksternal Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam)*. Skripsi, Surakarta, 2010.

Ghozali, Imam. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.

Ghozali, Imam Dan Hengky Latan. *Partial Least Squares Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Smartpls 2.0 M3 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2012.

Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga, 2003.

Riskiayu, M. Fathurahman, Sri Wahyuningsih. *Pemodelan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemiskinan Di Indonesia Tahun 2010 Menggunakan Structural Equation Modeling Dengan Pendekatan Partial Least Square*. *Jurnal*. Samarinda: Fmipa Universitas Mulawarman, 2013.

Pandia, Frianto (2012). *Manajemen Dana Dan Kesehatan Bank*. Jakarta: Rineka Cipta

Nurastuti, Wiji (2011). *Tehnologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuisisioner Penelitian

Dengan Hormat,

Kuisisioner ini ditunjukkan untuk keperluan skripsi mengenai Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* (Survey Pada Nasabah Bank Mandiri Fakultas Ekonomi & Bisnis 2017 Universitas Medan Area). Sehubungan dengan hal tersebut saya mengharap bantuan saudara/I untuk mengisi kuisisioner ini dengan memberikan penilaian secara objektif. Data yang anda isikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian saya semata. Atas bantuan dan partisipasinya saya mengucapkan terima kasih.

Salam,

Ovi milenia trinasa

Petunjuk pengisian :

Isilah sejumlah Pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada alternatif jawaban yang tersedia di bawah ini dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

Profil Responden:

1. Nama :

2. Jenis kelamin :

a. laki-laki

b. perempuan

3. Umur :

4. Jurusan :

Petunjuk pengisian :

Isilah sejumlah Pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda (√) pada kotak yang tersedia dengan beberapa alternatif pilihan, antara lain:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Penggunaan *Mobile banking* (Y) :

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Aplikasi <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri mudah digunakan					
2.	Layanan <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri dapat dijangkau dimanapun dan kapanpun					
3.	Menggunakan <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri tidak membutuhkan biaya yang banyak					
4.	Melakukan transaksi menggunakan <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri sangat aman					
5.	<i>Mobile banking</i> Bank Mandiri dilengkapi system keamanan					
6.	<i>Mobile banking</i> Bank Mandiri dapat diandalkan dalam semua transaksi					

Manfaat (X_1)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Penggunaan <i>Mobile banking</i> Bank Mandirimembuat kinerja pekerjaan saya meningkat					
2.	Penggunaan <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri membantu kinerja saya					
3.	Dalam menggunakan <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri pekerjaan saya menjadi lebih mudah					
4.	<i>Mobile banking</i> Bank Mandiri bermanfaat untuk berbagai aktivitas saya saat ini.					
5.	Filture yang terdapat dalam <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri sangat membantu alam melancarkan pekerjaan saya					

Kemudahan Penggunaan (X_2)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Filtur dan penggunaan <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri mudah untuk dipelajari					
2.	Perintah yang terdapat di <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri sangat jelas dan tidak membingungkan					

3.	Penggunaan <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri tidak terbatas oleh waktu, dan dilakukan dimana saja dan kapan saja					
4.	Dengan adanya <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri saya lebih mudah mengontrol pekerjaan saya					
5.	Aplikasi <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri dapat dengan mudah digunakan					
6.	<i>Mobile banking</i> Bank Mandiri mudah untuk dioperasikan					

Kepercayaan (X₃)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Aplikasi <i>Mobile banking</i> yang ada di Bank Mandiri aman					
2.	<i>Mobile banking</i> Bank Mandiri dilengkapi system keamanan yang cukup baik untuk melindungi data pribadi nasabah					
3.	Saya melakukan transaksi apapun menggunakan <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri					
4.	Menggunakan <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri memakan biaya yang rendah					
5.	<i>Mobile banking</i> Bank Mandiri dapat dilakukan 24 jam dan dimanapun					

Lampiran 2: Tabulasi Data Mentah

Data Manfaat (X1)

X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}
4	5	4	4	4
5	5	5	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	5	4	4	4
3	3	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	4	4	5
3	4	5	5	4

4	4	4	4	4
3	4	3	5	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	5	4
4	4	3	3	3
5	5	5	5	5
4	3	4	4	4
3	4	4	4	4
3	4	4	5	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	5	4
4	5	4	5	5
4	5	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	5	5	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	5	5	5	4
4	4	4	4	4
2	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	5	4
3	4	4	4	4
5	5	5	4	4

5	5	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	4	5	5
4	4	5	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	3	4	4	4
4	4	5	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4

4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	5	4	5	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	5	4	5	5
4	4	5	4	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	4
4	4	5	4	5
4	5	4	5	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	5	4	5	5
4	4	5	4	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	4
4	4	5	4	5
4	5	4	5	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	5	4	5	5

4	5	4	5	5
4	4	5	4	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	4
4	4	5	4	5
4	5	4	5	5
4	4	5	4	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	2	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
3	4	4	4	4
4	3	4	3	4

Data Kemudahan Penggunaan (X_2)

$X_{2.1}$	$X_{2.2}$	$X_{2.3}$	$X_{2.4}$	$X_{2.5}$	$X_{2.6}$
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4

4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5
3	3	4	4	1	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4

5	4	5	5	5	4
4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4
4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	3	5	5	5
5	5	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4

4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5
4	4	5	5	4	4
4	5	5	4	4	5
4	5	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5
4	4	5	5	4	4
5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	4
5	5	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4

5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5
4	5	5	5	4	5

4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5
4	5	4	5	4	5
5	5	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4
4	5	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	5	5
4	5	4	4	4	5
4	5	5	4	5	5
4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5
4	5	5	5	4	5
4	4	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5
5	5	4	5	5	5
4	5	4	5	4	5
4	4	4	5	5	4
4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4
4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5

4	5	5	4	5	5
4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	4	5
5	5	4	4	5	5
4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	5	4
5	5	4	5	5	5
4	5	4	4	4	5
4	5	4	4	4	5
4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	4	5
5	5	5	4	5	5
4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5
4	5	4	4	4	5
4	5	5	5	4	5
4	4	5	5	4	4
4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4
4	4	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4

3	4	5	4	4	4
3	4	3	4	3	3
4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4

Data Kepercayaan (X3)

X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{3.5}
4	4	4	4	5
4	4	5	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	3	3	3
5	4	4	4	4
4	5	4	4	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	1	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5

4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	5
4	5	4	5	4
3	2	2	4	3
4	4	4	4	4
3	4	3	4	3
5	5	5	4	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	5
4	4	3	4	3
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	2	3	4
4	4	4	4	4
4	4	5	5	5
5	4	4	4	4
4	5	3	3	5
4	4	3	4	4
5	4	4	4	5
5	5	5	4	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	3	3	5

4	4	4	4	4
4	4	4	4	5
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
5	4	3	3	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	5
4	4	4	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	4	4	5
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	5	3	4	4
5	5	5	5	3
4	4	5	4	5
3	4	3	4	4
4	4	2	3	2
3	4	3	3	3
4	4	3	4	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	4	4	4
5	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	3	3	5
4	4	3	4	4
3	3	4	4	3
5	5	5	5	5

4	3	4	3	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	5
4	4	5	4	5
4	5	4	4	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	5
4	5	5	4	5
4	4	4	4	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	5
4	5	5	4	5
4	4	4	4	5

4	4	5	4	5
4	4	4	4	5
4	4	5	4	5
4	5	4	4	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	5
4	5	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	5	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	5	5	4	4
4	5	5	4	4
4	5	5	4	4
4	4	5	4	4
4	5	5	4	4
4	5	5	4	4
4	4	5	4	4
4	5	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4

4	5	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	5	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
4	5	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	5	4	4
5	5	5	5	5
4	5	5	4	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	5
4	5	4	4	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5
4	4	5	4	5
4	5	4	4	5
4	4	5	4	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5
4	5	4	4	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	5
5	5	5	5	5
4	5	5	4	5
5	5	5	4	5
5	4	4	4	5

4	4	5	4	5
5	5	5	5	5
5	5	5	4	5
5	4	4	4	5
4	4	4	4	5
5	5	4	4	5
4	4	4	4	5
5	5	5	5	5
4	5	5	5	5
4	4	5	5	5
4	4	4	5	5
4	5	5	4	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5
4	5	5	5	5
5	5	4	4	5
5	5	4	4	5
5	4	4	4	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	5
4	4	5	4	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5
5	5	5	4	5
5	5	5	4	5
5	5	5	4	5
5	4	4	4	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5
4	4	5	4	5

4	4	4	4	5
4	4	5	4	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5
4	4	5	4	5
4	4	4	5	5
4	4	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	5	4
4	5	5	5	4
4	5	5	5	4
4	5	5	5	4
4	5	5	4	4
5	5	5	3	3
5	5	4	4	4
5	5	4	4	4
5	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4

Data Penggunaan *Mobile banking* (Y)

Y _{1.1}	Y _{1.2}	Y _{1.3}	Y _{1.4}	Y _{1.5}	Y _{1.6}
4	4	4	4	4	4

5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4
4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4
4	5	4	5	5	5
4	4	5	4	4	2
4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4

4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	4	3
4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5
4	5	4	5	3	4
5	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4
5	5	3	5	5	5
4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4
5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	3	5	5	4	5
5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3
4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5
4	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5
5	4	3	5	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	5	4
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5
3	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5

4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5

4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
5	4	5	4	5	5

5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3

Lampiran 3: Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-laki	70	29,3%
2.	Perempuan	169	70,7%
Jumlah		239	100%

Tabel 4.2 Persentase Jurusan

No	Jurusan	Frekuensi	Prosentase
1.	Management	192	80,3%
2.	Akuntansi	47	19,7%
Jumlah		239	100%

Lampiran 4 output Hasil Uji Statistik

Tabel 4.3 Variabel Manfaat (X₁)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%
X _{1.1}	23	9.6	207	86.6	8	3.3	1	.4	0	0	239	100.0
X _{1.2}	42	17.6	193	80.8	4	1.7	0	0	0	0	239	100.0
X _{1.3}	98	41.0	139	54.2	2	.8	0	0	0	0	239	100.0
X _{1.4}	43	18.0	192	80.3	3	1.3	1	.4	0	0	239	100.0
X _{1.5}	73	30.5	165	69.0	1	.4	0	0	0	0	239	100.0

Tabel 4.4 Variabel Kemudahan penggunaan (X₂)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%
X _{2.1}	79	33.1	151	63.2	9	3.8	0	0	0	0	239	100.0
X _{2.2}	94	39.3	137	57.3	8	3.3	0	0	0	0	239	100.0
X _{2.3}	106	44.4	125	52.3	8	3.3	0	0	0	0	239	100.0
X _{2.4}	75	31.4	156	65.3	8	3.3	0	0	0	0	239	100.0
X _{2.5}	83	34.7	148	61.9	7	2.9	0	0	1	.4	239	100.0
X _{2.6}	75	31.4	156	65.3	8	3.3	0	0	0	0		

Tabel 4.5 Variabel Kepercayaan (X₃)

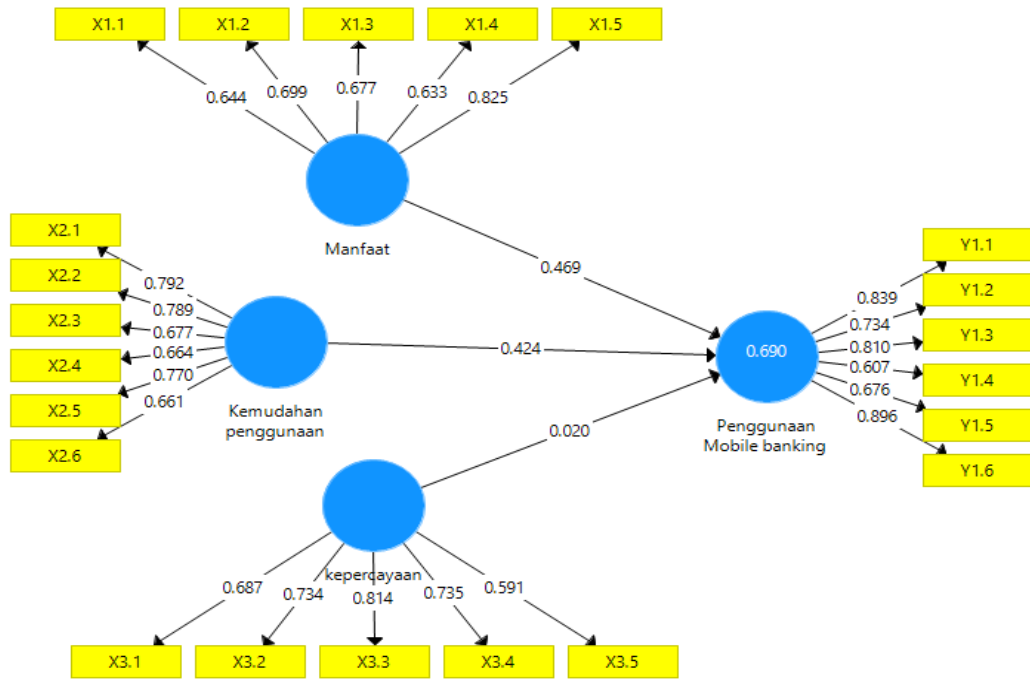
Item	5		4		3		2		1		jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%
X _{3.1}	55	23.0	177	74.1	7	2.9	0	0	0	0	239	100.0
X _{3.2}	79	33.1	155	64.9	4	1.7	1	.4	0	0	239	100.0
X _{3.3}	119	49.8	102	42.7	14	5.9	3	1.3	1	.4	239	100.0
X _{3.4}	47	19.7	179	74.9	13	5.4	0	0	0	0	239	100.0
X _{3.5}	130	54.4	97	40.6	11	4.6	1	.4	0	0	239	100.0

Tabel 4.6 Variabel Penggunaan *Mobile banking* (Y₁)

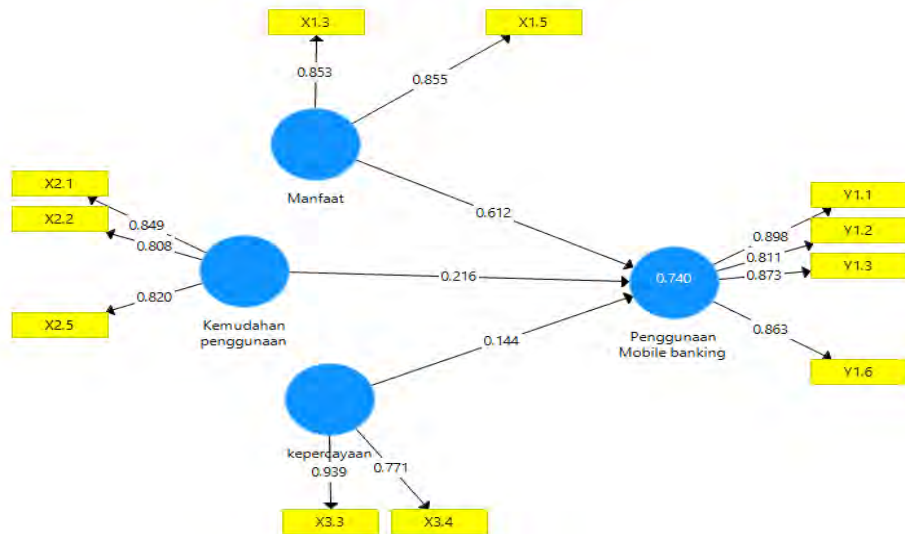
Item	5		4		3		2		1		jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%
Y _{1.1}	100	41.8	133	55.6	6	2.5	0	0	0	0	239	100.0
Y _{1.2}	74	31.0	150	62.8	15	6.3	0	0	0	0	239	100.0
Y _{1.3}	94	39.3	132	55.2	13	5.4	0	0	0	0	239	100.0
Y _{1.4}	69	28.9	164	68.6	6	2.5	0	0	0	0	239	100.0
Y _{1.5}	81	33.9	152	63.6	6	2.5	0	0	0	0	239	100.0
Y _{1.6}	119	49.8	112	46.9	7	2.9	1	.4	0	0	239	100.0

Lampiran 5 Output Hasil Penelitian

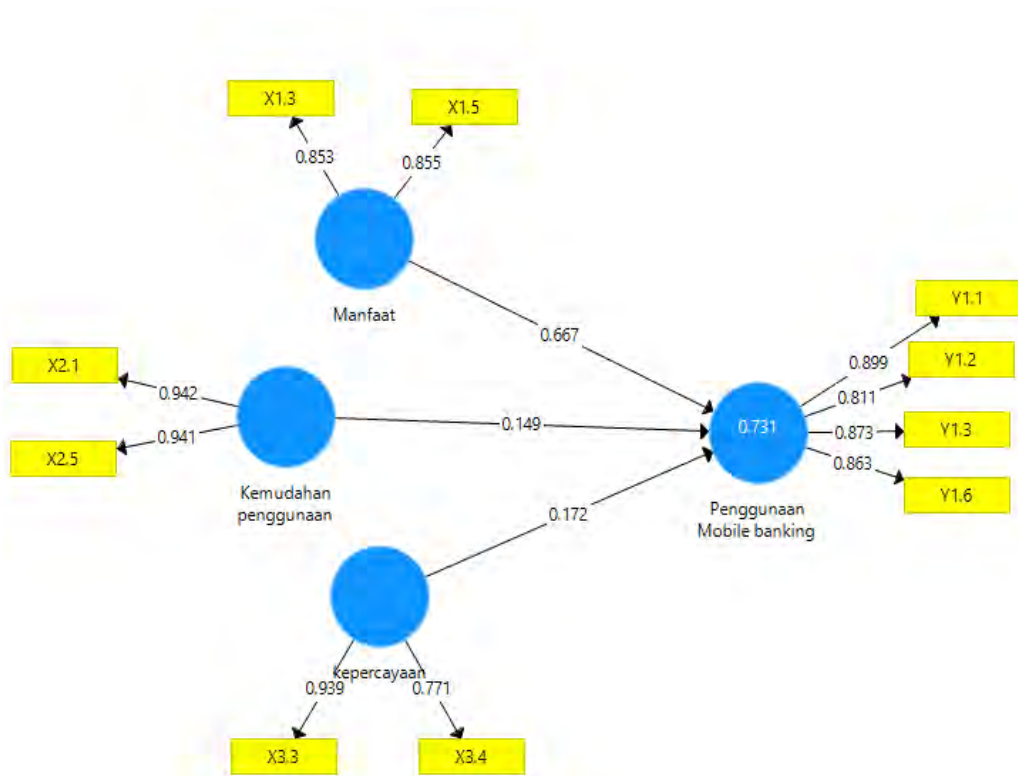
Uji *Outer Model* Sebelum Modifikasi



Uji *Outer Model* Setelah Menghilangkan Variabel Yang Tidak Valid



Uji Outer Model Setelah Modifikasi



Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

KAMPUS I: Jl. Karam No. 1 Medan 20131 Telp: (061) 225602 / 225603 / 225604 / 225605 / 225606 / 225607 / 225608 / 225609 / 225610 / 225611 / 225612 / 225613 / 225614 / 225615 / 225616 / 225617 / 225618 / 225619 / 225620 / 225621 / 225622 / 225623 / 225624 / 225625 / 225626 / 225627 / 225628 / 225629 / 225630 / 225631 / 225632 / 225633 / 225634 / 225635 / 225636 / 225637 / 225638 / 225639 / 225640 / 225641 / 225642 / 225643 / 225644 / 225645 / 225646 / 225647 / 225648 / 225649 / 225650 / 225651 / 225652 / 225653 / 225654 / 225655 / 225656 / 225657 / 225658 / 225659 / 225660 / 225661 / 225662 / 225663 / 225664 / 225665 / 225666 / 225667 / 225668 / 225669 / 225670 / 225671 / 225672 / 225673 / 225674 / 225675 / 225676 / 225677 / 225678 / 225679 / 225680 / 225681 / 225682 / 225683 / 225684 / 225685 / 225686 / 225687 / 225688 / 225689 / 225690 / 225691 / 225692 / 225693 / 225694 / 225695 / 225696 / 225697 / 225698 / 225699 / 225700 / 225701 / 225702 / 225703 / 225704 / 225705 / 225706 / 225707 / 225708 / 225709 / 225710 / 225711 / 225712 / 225713 / 225714 / 225715 / 225716 / 225717 / 225718 / 225719 / 225720 / 225721 / 225722 / 225723 / 225724 / 225725 / 225726 / 225727 / 225728 / 225729 / 225730 / 225731 / 225732 / 225733 / 225734 / 225735 / 225736 / 225737 / 225738 / 225739 / 225740 / 225741 / 225742 / 225743 / 225744 / 225745 / 225746 / 225747 / 225748 / 225749 / 225750 / 225751 / 225752 / 225753 / 225754 / 225755 / 225756 / 225757 / 225758 / 225759 / 225760 / 225761 / 225762 / 225763 / 225764 / 225765 / 225766 / 225767 / 225768 / 225769 / 225770 / 225771 / 225772 / 225773 / 225774 / 225775 / 225776 / 225777 / 225778 / 225779 / 225780 / 225781 / 225782 / 225783 / 225784 / 225785 / 225786 / 225787 / 225788 / 225789 / 225790 / 225791 / 225792 / 225793 / 225794 / 225795 / 225796 / 225797 / 225798 / 225799 / 225800 / 225801 / 225802 / 225803 / 225804 / 225805 / 225806 / 225807 / 225808 / 225809 / 225810 / 225811 / 225812 / 225813 / 225814 / 225815 / 225816 / 225817 / 225818 / 225819 / 225820 / 225821 / 225822 / 225823 / 225824 / 225825 / 225826 / 225827 / 225828 / 225829 / 225830 / 225831 / 225832 / 225833 / 225834 / 225835 / 225836 / 225837 / 225838 / 225839 / 225840 / 225841 / 225842 / 225843 / 225844 / 225845 / 225846 / 225847 / 225848 / 225849 / 225850 / 225851 / 225852 / 225853 / 225854 / 225855 / 225856 / 225857 / 225858 / 225859 / 225860 / 225861 / 225862 / 225863 / 225864 / 225865 / 225866 / 225867 / 225868 / 225869 / 225870 / 225871 / 225872 / 225873 / 225874 / 225875 / 225876 / 225877 / 225878 / 225879 / 225880 / 225881 / 225882 / 225883 / 225884 / 225885 / 225886 / 225887 / 225888 / 225889 / 225890 / 225891 / 225892 / 225893 / 225894 / 225895 / 225896 / 225897 / 225898 / 225899 / 225900 / 225901 / 225902 / 225903 / 225904 / 225905 / 225906 / 225907 / 225908 / 225909 / 225910 / 225911 / 225912 / 225913 / 225914 / 225915 / 225916 / 225917 / 225918 / 225919 / 225920 / 225921 / 225922 / 225923 / 225924 / 225925 / 225926 / 225927 / 225928 / 225929 / 225930 / 225931 / 225932 / 225933 / 225934 / 225935 / 225936 / 225937 / 225938 / 225939 / 225940 / 225941 / 225942 / 225943 / 225944 / 225945 / 225946 / 225947 / 225948 / 225949 / 225950 / 225951 / 225952 / 225953 / 225954 / 225955 / 225956 / 225957 / 225958 / 225959 / 225960 / 225961 / 225962 / 225963 / 225964 / 225965 / 225966 / 225967 / 225968 / 225969 / 225970 / 225971 / 225972 / 225973 / 225974 / 225975 / 225976 / 225977 / 225978 / 225979 / 225980 / 225981 / 225982 / 225983 / 225984 / 225985 / 225986 / 225987 / 225988 / 225989 / 225990 / 225991 / 225992 / 225993 / 225994 / 225995 / 225996 / 225997 / 225998 / 225999 / 226000

Medan, 16 September 2021

Nomor : 797/FEB/01.10/IX/2021
 Lampiran:-
 Hal : **Izin Research/ Survey**

**Kepada, Yth. Ibu Pimpinan
 Wakil Rektor Bidang
 Administrasi Universitas Medan
 Area**
 DiTemp
 at
 Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan,
 mengharapkan bantuan saudara kepada mahasiswa kami :

NAMA : OVIMILENIATRINASA
 NPM : 178320185
 PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
 JUDUL : ANALISIS PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN
 PENGGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN
 MOBILE BANKING (SURVEY PADA NASABAH BANK MANDIRI
 FAKULTAS
 EKONOMI DAN BISNIS TAMBUK 2017 UNIVERSITAS MEDAN AREA)

Untuk diberi izin research / Survey di instansi / Perusahaan yang saudara pimpin. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu

Dapat kami tambahkan bahwa Research/survey ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikansurat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.



Dr. Hasan Effendi, M.Si

Tembusan :
 1. Wakil Rektor Bidang Akademik
 2. Kepala LPPM
 3. Mahasiswa waybs
 4. Pertinggal

Scanned by TapScanner

Lampiran 7 Surat Balasan Izin Penelitian



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
 Kampus II : Jalan Seiabudhi Nomor 70 / Jalan Sei Serayu Nomor 70-A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 4138/UMA/B/01.7/IX/2021

Rektor Universitas Medan Area dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Ovi Milenia Trinasa
No. Pokok Mahasiswa	: 178320185
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen

Benar telah selesai Pengambilan Data di Universitas Medan Area dengan Judul skripsi
 “Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap
 Penggunaan Mobile Banking (Survey Pada Nasabah Bank Mandiri Fakultas Ekonomi
 dan Bisnis Stambuk 2017 Universitas Medan Area)”.

Dan kami harapkan Data tersebut kiranya dapat membantu yang bersangkutan dalam
 penyusunan skripsi dan dapat bermanfaat bagi mahasiswa khususnya Program Studi
 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Demikian surat ini diterbitkan untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 30 September 2021
 An Rektor,
 Wakil Rektor Bidang Administrasi




Dr. Harry Maharant Barus, SH, M.Hum

Tembusan :

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2. Arsip

 Scanned by TapScanner