

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI
MANFAAT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM
MENGUNAKAN TEKNOLOGI *MOBILE BANKING***

(Studi pada Paguyuban Batik Sekarjagad)



SKRIPSI

oleh :

Nama : Yudhistya Yusuf Wardhana

No. Mahasiswa : 08 312 070

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2012

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI
MANFAAT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM
MENGUNAKAN TEKNOLOGI *MOBILE BANKING*
(Studi pada Paguyuban Batik Sekarjagad)**

SKRIPSI

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi
Pada Fakultas Ekonomi UII**

oleh:

**Nama : Yudhistya Yusuf Wardhana
No. Mahasiswa : 08 312 070**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2012

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam masalah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 8 Mei 2012

Penyusun,



Yudhistya Yusuf Wardhana

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI
MANFAAT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM
MENGUNAKAN TEKNOLOGI *MOBILE BANKING*
(Studi pada Paguyuban Pecinta Batik “SEKARJAGAD”)**

Hasil Penelitian

Disusun Oleh: YUDHISTYA YUSUF WARDHANA
Nomor Mahasiswa: 08312070

Diajukan oleh :

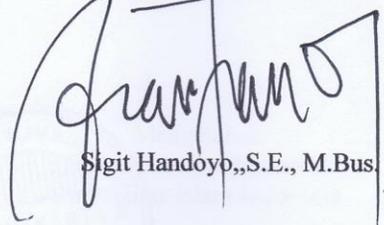
Nama : Yudhistya Yusuf Wardhana

No. mahasiswa : 08 312 070

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal... 10 Mei 2020

Dosen Pembimbing,



Sigit Handoyo,,S.E., M.Bus

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

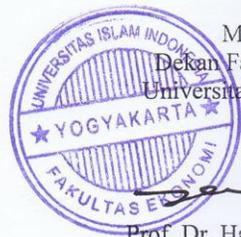
**Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan
Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Menggunakan
Teknologi Mobile Banking (Studi Pada Paguyuban Batik Sekarjagad)**

**Disusun Oleh: YUDHISTYA YUSUF WARDHANA
Nomor Mahasiswa: 08312070**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 6 Juni 2012

Penguji/Pemb. Skripsi : Sigit Handoyo, SE, M.Bus

Penguji : Fitriati Akmila, SE, M.Com



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia


Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA

MOTTO

MAN JADDA WAJADDA

Barang Siapa Bersungguh – sungguh Pasti akan Berhasil

MAN SHABARA ZHAFIRA

BARANG SIAPA BERSABAR PASTI AKAN BERUNTUNG

Awali dengan NIAT, lakukan dengan TINDAKAN, dan akhiri dengan

DOA.

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila kamu telah selesai, kerjakanlah dengan sungguh-
sungguh yang lain. Dan hanya kepada Allah-lah hendaknya
kamu berharap
(Q.S. Al Insyiroh 5-8)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK :
KEDUA ORANGTUAKU R NUR ROCHMAD & WINISTI
CUNDOKOWATI TERCINTA DAN TERSAYANG,
ADEKKU TERSAYANG INTAN KUMALA DEWI,
KEKASIHKU TERSAYANG RICA RAHAYU,
SERTA SAHABAT – SAHABAT TERBAIKKU,
TERIMAKASIH ATAS DOA, DUKUNGAN, SEMANGAT YANG
SELALU DIBERIKAN KEPADAKU,
THANKS FOR ALL SUPPORT

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas karunia-Nya dan tak lupa shalawat serta salam penulis haturkan bagi junjungan kita Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dalam Menggunakan Teknologi *Mobile Banking*” dengan lancar.

Penelitian ini disusun sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam bidang Ekonomi Strata 1 pada jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Edi Suandi Hamid, M.Ec. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Prof. Drs. Hadri Kusuma, MBA, DBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
3. Ibu Isti Rahayu, Dra., M.Si, Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Sigit Handoyo,,S.E., M.Bus. selaku Dosen Pembimbing yang telah sangat membantu dalam mengarahkan penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi UII yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
6. Kedua orang tuaku R Nur Rochmad & Winisti Cundokowati tercinta dan tersayang atas semua yang kalian berikan kepadaku selama hidup. Atas segala dukungan, doa, perhatian, nasihat serta kesabaran yang telah kalian berikan. Senyuman penuh bangga di wajah kalian yang sangat kunantikan sehingga membangkitkan semangat belajar dan keinginan untuk memberikan hasil yang terbaik agar dapat menjadi kebanggaan bagi papa & mama. Semoga dengan apa yang kulakukan sekarang bisa membuat papa & mama bangga memiliki anak sepertiku.
7. Adikku tersayang Intan Kumala Dewi, makasih atas doa, nasihat, dukungan,dan perhatiannya yang sudah diberikan kepadaku sampai saat ini.
8. Rica Rahayu, kekasih sekaligus sahabat, teman dalam berbagi, bertukar pikiran dan ilmu yang gak pernah hentinya memberikan dukungan dan bantuan. Terima kasih atas semua doa, perhatian, dukungan dan semangatnya selama ini. Semangat juga buat kamu, semoga kita menjadi orang yang sukses kedepannya, Amin

9. Thanks for Sandhi, Wika, Tasya, Mbak fitri, Funky yang merupakan sahabat sekaligus teman seperjuanganku. Thanks for All-Crew (Agam, Odi, Gharis dan Faisal), peghuni kontrakan (Ridho, Cukong, Randy, Sie bos, dll), Awan-Bengi Custom (Baut, Hohox, Danang, Anung dan Lambhe) merupakan sahabat – sahabat terbaikku, terimakasih atas segala semangat dan dukungan yang kalian berikan selama ini. Terimakasih sudah berbagi ilmu bersama, belajar dan bermain bersama selama ini. Semoga kita menjadi orang yang sukses kedepannya. Amin
10. Teman-teman seperjuangan khususnya anak-anak Akuntansi angkatan 2008, terima kasih atas segala bantuan dan ilmu yang telah kalian bagi.
11. Serta semua pihak yang telah memberi dukungan baik moril maupun spiritual yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas segala bantuan dan doa yang telah diberikan, semoga apa yang telah dilakukan akan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT.

Amin.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan, oleh karena itu penulis ingin memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna kebaikan untuk penelitian selanjutnya. Akhirnya melalui skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna sebagai khasanah pustaka bagi para pihak yang berkepentingan, semoga dapat memberikan manfaat.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 8 Mei 2012

Yudhistya Yusuf Wardhana

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan	iv
Berita Acara	v
Halaman Moto	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran	xviii
Abstrak	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Pembahasan	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Mobile Banking	8
2.2 Kepuasan	10
2.3 TAM (Technology Acceptance Model)	12
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	14
2.4.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)	14
2.4.2 Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness)	16
2.4.3 Kualitas Layanan	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
3.2 Sumber Data	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4 Variabel Penelitian	23
3.4.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)	23
3.4.2 Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness)	24
3.4.3 Kualitas Layanan	24
3.4.4 Kepuasan	25
3.5 Hipotesa Operasional.....	25
3.5.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)	25
3.5.2 Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness)	25
3.5.3 Kualitas Layanan	26

3.6 Teknik Analisis Data	26
3.6.1 Uji Validitas.....	26
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	27
3.6.3 Analisi Regresi	27
3.6.4 Uji Hipotesis.....	28
3.6.4.1 Uji t.....	28

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengumpulan Data	29
4.2 Deskripsi Data	30
4.2.1 Berdasarkan Usia.....	30
4.2.2 Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.2.3 Berdaarkan Bank	32
4.3 Perhitungan Validitas dan Reliabilitas	32
4.3.1 Uji Validitas.....	32
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	34
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
4.4.1 Pengujian Hipotesis.....	37
4.4.1.1 Pengujian Hipotesis 1	38
4.4.1.2 Pengujian Hipotesis 2	39
4.4.1.3 Pengujian Hipotesis 3	41

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Keterbatasan Penelitian	44
5.3 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data	30
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Bank	32
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas	33
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas	34
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	35
Tabel 4.8 Hasil Uji t pada Regresi Linier berganda	38
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Penelitian	21
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner.....	50
Lampiran 2	Data Kuisisioner	53
Lampiran 3	Hasil Pengumpulan Data.....	58
Lampiran 4	Deskripsi Responden	59
Lampiran 5	Frekuensi Tabel.....	60
Lampiran 6	Validitas	61
Lampiran 7	Reliabilitas	63
Lampiran 8	Regression.....	65

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Menggunakan Teknologi *Mobile Banking* (Studi pada Paguyuban Batik Sekarjagad)” yang bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan kualitas layanan terhadap kepuasan dalam menggunakan teknologi *mobile banking*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pihak perbankan sehingga memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat mempertahankan nasabah. Selain itu hasil penelitian ini juga dapat memberikan wawasan bagi nasabah terhadap kepuasan yang dicapai.

Penelitian ini mengambil sampel para pengguna *mobile banking* yang merupakan anggota dari paguyuban Sekarjagad di Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisisioner yang disebar secara langsung. Dari seluruh kuisisioner yang tersebar sejumlah 150, yang dapat diolah sebanyak 143 sampel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

Hipotesis yang diujikan dalam penelitian ini berjumlah 3 hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan teknologi *mobile banking*. Persepsi manfaat juga terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan teknologi *mobile banking*. Dan kualitas layanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.

Kata Kunci : *Mobile Banking*, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kualitas layanan, kepuasan