

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya selaku penulis hendak memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah-Nya, dan juga Kesehatan yang sangat luar biasa baik dari segi kesehatan mental, pikiran, maupun fisik sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Pengaruh Online Convenience: Access Convenience, Search Convenience, Evaluation Convenience, Transaction Convenience, Possession Convenience, Post-Possession Convenience terhadap M-Banking Adoption Intention, dan M-Banking Adoption Pengguna Aplikasi M-Banking Jenius**” sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar studi yaitu Sastra Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Pada tugas akhir skripsi ini sebagai penulis meyakini bahwa seluruh pengungkapan, penyajian, Bahasa, dan penggunaan kata masih sangat jauh dari kata sempurna dan baik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya pengembangan dari seluruh pihak untuk perbaikan yang dapat dilakukan pada skripsi atau tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan juga nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan tugas akhir skripsi ini. Dan pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku *Executive Director* dan *Associate Dean* maupun sebagai dosen pembimbing kedua yang telah memberikan perhatian, waktu, kesabaran, dan tenaga ditengah kesibukan beliau hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini, dan membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan saya selama berada di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM, selaku kepala program studi manajemen dan juga sebagai dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berarti serta sabar dalam menghadapi pertanyaan-pertanyaan yang sering saya lontarkan, juga memberikan dorongan

semangat dan memberikan kritik saran yang membangun dari awal hingga penelitian ini dapat terealisasi dengan baik, maupun dalam kehidupan perkuliahan saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

3. Bapak Hananiel M Gunawan BA., MBA, AAC, selaku dosen pembimbing akademik yang sedari awal berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, yang sangat-sangat mensupport saya dalam hal akademik, membantu dan meningkatkan serta mengajarkan saya berbagai hal baik itu akademik dan kehidupan di kampus, dari awal perkuliahan hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.SC., MM, selaku dosen penguji pertama saya yang juga membantu memberikan kritik, saran, dan masukan kepada saya untuk memperbaiki penelitian ini.
5. Keluarga saya mama dan papa yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat serta dukungan yang sangat luar biasa, juga selalu menanyakan kabar saya yang sedang jauh dari keluarga untuk menempuh pendidikan, dan juga selalu mendukung saya dalam hal finansial sehingga pada kali ini dapat membuahkan hasil, dan dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
6. Adik saya Muhammad Syayidrizky yang telah mendukung dan menemani masa-masa berat saya selama menempuh pendidikan di perkuliahan saya.
7. Pacar dan sekaligus sahabat saya, Khalyah Salwa Nafisah yang telah mendukung dan menemani saya dalam banyak hal di kehidupan saya dan mendoakan saya setiap saat sampai saat ini, juga selalu menemani saya dalam melewati masa-masa berat yang saya alami, hingga pada akhirnya penelitian ini dapat diselesaikan.
8. Seluruh *staff* pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama saya menempuh Pendidikan.
9. Teman dan sahabat saya, Nanda, Gilbert, Bernard, Andrew, Reynaldo, Deven, Gaga, William yang telah menyamangati dan membantu banyak hal dalam

10. kehidupan pribadi maupun perkuliahan saya saya lalui di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
11. Teman-teman *hangout* saya yang telah menemani saya menjalani kehidupan dan memberikan semangat semasa perkuliahan ini.
12. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
13. Motor saya, Krysa yang sering menjadi obat dan pelarian saya disaat merasa mendapatkan tekanan lebih dari banyak hal.
14. Dan, pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu saya didalam penyusunan penelitian ini.
15. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 27 Agustus 2021



Muhammad Syahfarizky

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRAK.....	V
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	24
1.3. Masalah Penelitian.....	25
1.4. Tujuan Penelitian.....	26
1.5. Manfaat Penelitian.....	28
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	28
1.5.2. Manfaat Praktis.....	28
1.6. Sistematika Penulisan.....	29
BAB II.....	32
TINJAUAN PUSTAKA .....	32
2.1. Landasan Teori.....	32
2.1.1. <i>M-Banking Adoption</i> .....	32
2.1.2. <i>M-Banking Adoption Intention</i> .....	33
2.1.2. <i>Access Convenience</i> .....	35
2.1.3. <i>Search Convenience</i> .....	36
2.1.4. <i>Evaluation Convenience</i> .....	38

2.1.5.	<i>Transaction Convenience</i> .....	39
2.1.6.	<i>Possession Convenience</i> .....	41
2.1.7.	<i>Post Possession Convenience</i> .....	43
2.2.	<i>Penelitian Terdahulu</i> .....	45
2.3.	<b>Pengembangan Hipotesis</b> .....	47
2.3.1.	<b>Pengaruh Variabel <i>Access Convenience</i> terhadap <i>M-Banking Adoption Intention</i></b> .....	47
2.3.2.	<b>Pengaruh Variabel <i>Search Convenience</i> terhadap <i>M-Banking Adoption Intention</i></b> .....	49
2.3.3.	<b>Pengaruh Variabel <i>Evaluation Convenience</i> terhadap <i>M-Banking Adoption Intention</i></b> .....	50
2.3.4.	<b>Pengaruh Variabel <i>Transaction Convenience</i> terhadap <i>M-Banking Adoption Intention</i></b> .....	51
2.3.5.	<b>Pengaruh Variabel <i>Possession Convenience</i> terhadap <i>M-Banking Adoption Intention</i></b> .....	53
2.3.6.	<b>Pengaruh Variabel <i>Post-Possession Convenience</i> terhadap <i>M-Banking Adoption Intention</i></b> .....	54
2.3.7.	<b>Pengaruh Variabel <i>M-Banking Adoption Intention</i> terhadap <i>M-Banking Adoption</i></b> 55	
2.4.	<b>Model Penelitian</b> .....	56
2.5.	<b>Bagan Alur Berpikir</b> .....	57
<b>BAB III</b> .....		59
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		59
3.1.	<b>Jenis Penelitian dan Jenis Data</b> .....	59
3.1.1.	<b>Jenis Penelitian</b> .....	59
3.1.2.	<b>Jenis Data</b> .....	60
3.2.	<b>Populasi dan Sampel</b> .....	61
3.2.1.	<b>Populasi</b> .....	61
3.2.2.	<b>Sampel</b> .....	62
3.3.	<b>Metode Pengumpulan Data</b> .....	63
3.4.	<b>Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel</b> .....	67
3.5.	<b>Metode Analisi Data</b> .....	70
3.5.1.	<b>Pengolahan Data</b> .....	70
3.5.2.	<b>Pengujian Hipotesis</b> .....	70

<b>BAB IV</b> .....	82
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	82
<b>4.1. Gambaran Umum Jenius</b> .....	82
<b>4.2. Analisis Data</b> .....	84
<b>4.2.1. Statistik Deskriptif</b> .....	84
<b>4.2.1.1. Karakteristik Responden</b> .....	84
<b>4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel</b> .....	101
<b>4.2.3. Uji Validitas</b> .....	113
<b>4.2.4. Uji Reliabilitas</b> .....	115
<b>4.2.5. Pengujian Asumsi Klasik Regresi</b> .....	117
<b>4.3. Metode Analisis Statistik</b> .....	124
<b>4.3.1. Analisis Regresi</b> .....	124
<b>4.3.2. Analisis Koefisien Korelasi</b> .....	128
<b>4.3.3. Analisis Koefisiensi Determinasi (<math>R^2</math>)</b> .....	129
<b>4.4. Metode Pengujian Hipotesis</b> .....	130
<b>4.4.1. Uji Signifikan Simultan (Uji-F)</b> .....	130
<b>4.4.2. Uji Signifikan Parsial (Uji-T)</b> .....	131
<b>4.5. Pembahasan</b> .....	134
<b>BAB V</b> .....	167
<b>KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI</b> .....	167
<b>5.1. Simpulan</b> .....	167
<b>5.1.1. Simpulan dan Hipotesis</b> .....	168
<b>5.1.2. Simpulan Atas Masalah Penelitian</b> .....	177
<b>5.2. Implikasi</b> .....	178
<b>5.2.1. Implikasi Teoritis</b> .....	178
<b>5.2.2. Implikasi Manajerial</b> .....	180
<b>5.3. Rekomendasi</b> .....	192
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	192



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data pengguna internet dunia tahun 2020 .....	2
Gambar 1.2	Data pengguna internet Indonesia tahun 2020 .....	3
Gambar 1.3	Tampilan Logo <i>Mobile Banking</i> Jenius .....	7
Gambar 1.4	Tampilan fitur <i>Flexi Saver</i> .....	8
Gambar 1.5	Tampilan fitur <i>Dream Saver</i> .....	9
Gambar 1.6	Fitur tambahan <i>Dream Saver</i> : hentikan deposit dan tunda deposit ....	10
Gambar 1.7	Tampilan fitur <i>Maxi Saver</i> .....	11
Gambar 1.8	Tampilan bila ingin melakukan penarikan sebelum jatuh tempo dan pilihan perpanjangan setelah jatuh tempo .....	12
Gambar 1.9	<i>Access Convenience</i> Jenius .....	16
Gambar 1.10	Berita perihal <i>Access Convenience</i> Jenius .....	16
Gambar 1.11	<i>Search Convenience</i> Jenius .....	17
Gambar 1.12	Berita perihal <i>Search Convenience</i> Jenius .....	18
Gambar 1.13	<i>Evaluation Convenience</i> Jenius .....	19
Gambar 1.14	Berita perihal <i>Evaluation Convenience</i> Jenius .....	19
Gambar 1.15	<i>Transaction Convenience</i> Jenius.....	20
Gambar 1.16	Berita perihal <i>Transaction Convenience</i> Jenius .....	21
Gambar 1.17	<i>Possession convenience</i> Jenius .....	22
Gambar 1.18	Berita perihal <i>Possession convenience</i> Jenius .....	22
Gambar 1.19	<i>Post-Possession convenience</i> Jenius .....	23
Gambar 1.20	Berita perihal <i>Post-Possession convenience</i> Jenius .....	24
Gambar 2.1	Model Penelitian Terdahulu .....	46
Gambar 4.1	Logo Aplikasi <i>M-Banking</i> Jenius.....	83
Gambar 4.2	Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia .....	86
Gambar 4.3	Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	88
Gambar 4.4	<i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>M-Banking Adoption Intention</i> .....	119
Gambar 4.5	<i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>M-Banking Adoption</i> .....	120

Gambar 4.6	<i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas M-Banking Adoption Intention</i> ....	122
Gambar 4.7	<i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas M-Banking Adoption</i> .....	122
Gambar 4.8	Hasil Penelitian .....	135



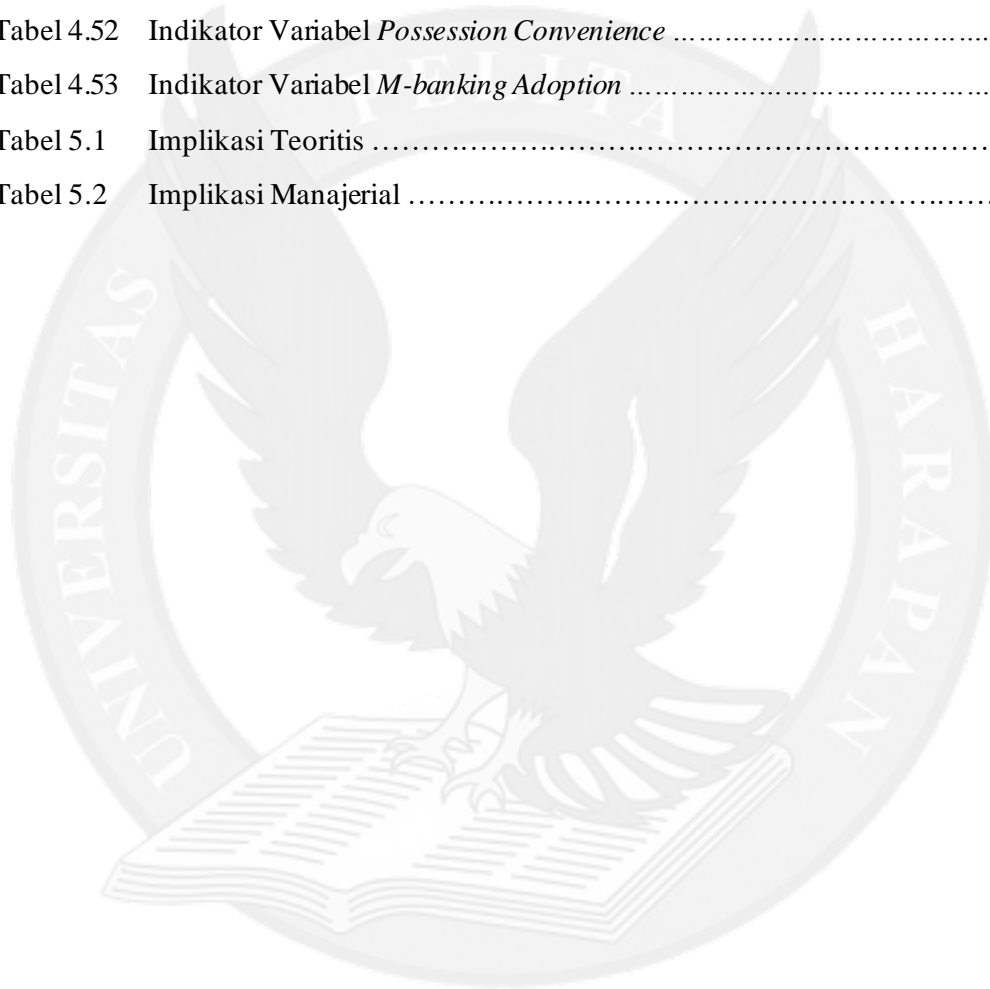


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan aplikasi <i>mobile banking</i> Jenius dan pesaing langsungnya Enam <i>Mobile Banking</i> Terbaik di Indonesia Tahun 2020 .....	14
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Jurnal Utama .....	46
Tabel 3.1	Desain Inti Kuesioner .....	65
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel .....	67
Tabel 3.3	Rules of Thumb Mengenal Ukuran Koefisien Determinasi .....	79
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Usia .....	87
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	88
Tabel 4.3	Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	89
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap <i>M-Banking Adoption</i> .....	90
Tabel 4.5	Tanggapan Responden terhadap <i>M-Banking Adoption Intention</i> .....	92
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap <i>Access Convenience</i> .....	93
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap <i>Search Convenience</i> .....	95
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap <i>Evaluation Convenience</i> .....	96
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap <i>Transaction Convenience</i> .....	98
Tabel 4.10	Tanggapan Responden terhadap <i>Possession Convenience</i> .....	100
Tabel 4.11	Tanggapan Responden terhadap <i>Post-Possession Convenience</i> .....	101
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>M-Banking Adoption</i>	103
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>M-Banking Adoption Intention</i> .....	104
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Access Convenience</i>	106
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Search Convenience</i>	107
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Evaluation Convenience</i> .....	108
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Transaction Convenience</i> .....	110
Tabel 4.18	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Possession Convenience</i> .....	111

Tabel 4.19	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Post-Possession Convenience</i> .....	113
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas <i>M-Banking Adoption</i> .....	114
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas <i>M-Banking Adoption Intention</i> .....	114
Tabel 4.22	Hasil Uji Validitas <i>Access Convenience</i> .....	115
Tabel 4.23	Hasil Uji Validitas <i>Search Convenience</i> .....	115
Tabel 4.24	Hasil Uji Validitas <i>Evaluation Convenience</i> .....	115
Tabel 4.25	Hasil Uji Validitas <i>Transaction Convenience</i> .....	115
Tabel 4.26	Hasil Uji Validitas <i>Possession Convenience</i> .....	115
Tabel 4.27	Hasil Uji Validitas <i>Post-Possession Convenience</i> .....	116
Tabel 4.28	Hasil Uji Reliabilitas <i>M-Banking Adoption</i> .....	116
Tabel 4.29	Hasil Uji Reliabilitas <i>M-Banking Adoption Intention</i> .....	116
Tabel 4.30	Hasil Uji Reliabilitas <i>Access Convenience</i> .....	117
Tabel 4.31	Hasil Uji Reliabilitas <i>Search Convenience</i> .....	117
Tabel 4.32	Hasil Uji Reliabilitas <i>Evaluation Convenience</i> .....	117
Tabel 4.33	Hasil Uji Reliabilitas <i>Transaction Convenience</i> .....	117
Tabel 4.34	Hasil Uji Reliabilitas <i>Possession Convenience</i> .....	117
Tabel 4.35	Hasil Uji Reliabilitas <i>Post-Possession Convenience</i> .....	117
Tabel 4.36	Uji Kolmogorov Smirnov (K-S) .....	118
Tabel 4.37	Nilai <i>tolerance</i> dan VIF .....	120
Tabel 4.38	Spearman Test Correlation .....	123
Tabel 4.39	Hasil Uji Linearitas .....	124
Tabel 4.40	Hasil Uji Regresi Sederhana (MAI * MA) .....	125
Tabel 4.41	Hasil Uji Regresi Berganda (AC, SC, EC, TC, PC, PPC * MAI) .....	126
Tabel 4.42	Hasil Analisis Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	130
Tabel 4.43	Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	130
Tabel 4.44	Hasil Uji F .....	131
Tabel 4.45	Hasil Uji T .....	132
Tabel 4.46	Variabel <i>M-Banking Adoption Intention</i> .....	149

Tabel 4.47	Indikator Variabel <i>Evaluation Convenience</i> .....	151
Tabel 4.48	Indikator Variabel <i>Search Convenience</i> .....	153
Tabel 4.49	Indikator Variabel <i>Transaction Convenience</i> .....	155
Tabel 4.50	Indikator Variabel <i>Access Convenience</i> .....	157
Tabel 4.51	Indikator Variabel <i>Post-Possession Convenience</i> .....	159
Tabel 4.52	Indikator Variabel <i>Possession Convenience</i> .....	162
Tabel 4.53	Indikator Variabel <i>M-banking Adoption</i> .....	164
Tabel 5.1	Implikasi Teoritis .....	178
Tabel 5.2	Implikasi Manajerial .....	187



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : LAMPIRAN KUESIONER.....	A-1
LAMPIRAN B : LAMPIRAN TABULASI DATA.....	B-1
LAMPIRAN C : LAMPIRAN HASIL PENGOLAHAN DATA.....	C-1
LAMPIRAN D : LAMPIRAN	D-1

