

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas hikmat dan anugerahnya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS FAKTOR *PRIVACY, PRACTICITY, DESIGN, SOCIALITY, ENJOYMENT* TERHADAP *COMMITMENT* MELALUI *TRUST* PADA PENGGUNA *BCA MOBILE* DI SURABAYA” ini sebagai persyaratan untuk akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Universitas Pelita Harapan. Selain itu, penulis juga berharap penelitian ini mampu memberikan wawasan mengenai industri *mobile banking* dan usaha yang dapat dilakukan oleh bank agar dapat membuat penggunaanya berkomitmen.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang sudah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director UPH Kampus Surabaya sekaligus Pembimbing Utama dalam Tugas Akhir ini yang telah mencurahkan waktu dan tenaganya dalam memberikan bimbingan dan berbagai saran untuk membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, selaku Kepala Program Studi Manajemen UPH Kampus Surabaya sekaligus Pembimbing Kedua yang membantu dan memberikan dukungan dari sisi program studi sehingga Tugas Akhir ini dapat dilancarkan.
3. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, selaku Pembimbing Akademik saya karena sudah memberikan bimbingan dan dukungan selama awal perkuliahan.
4. Kedua orangtua dan kedua cece saya yang sudah mendukung dan membantu saya baik secara finansial dan doa sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.
5. Teman-teman terutama keluarga bambank yang telah memberikan semangat dan dukungannya selama saya mengerjakan Tugas Akhir ini.
6. Kakak kelas yang telah memberikan contoh karya tulisnya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari panduan kerangka tugas akhir serta penulisannya.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis berharap dari berbagai pihak untuk dapat memberikan saran maupun kritik untuk menyempurnakan studi kasus ini serta penulis juga berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Surabaya, 10 Oktober 2022

Jesica Anastasia Limantara

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah.....	16
1.3. Rumusan Masalah	17
1.4. Tujuan Penelitian.....	18
1.5. Manfaat Penelitian.....	19
1.5.1. Manfaat Teoritis	19
1.5.2. Manfaat Praktis	19
1.6. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II	22
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	22
2.1. Landasan Teori	22
2.1.1. <i>Commitment</i>	22
2.1.2. <i>Trust</i>	23
2.1.3. <i>Security/Privacy</i>	25
2.1.4. <i>Practicity</i>	26
2.1.5. <i>Design/Aesthetics</i>	28
2.1.6. <i>Sociality</i>	29
2.1.7. <i>Enjoyment</i>	30

2.2.	Penelitian Terdahulu.....	32
2.3.	Pengembangan Hipotesis.....	34
2.3.1.	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Commitment</i>	34
2.3.2.	Pengaruh <i>Security/Privacy</i> terhadap <i>Commitment</i>	35
2.3.3.	Pengaruh <i>Security/Privacy</i> terhadap <i>Trust</i>	35
2.3.4.	Pengaruh <i>Practicity</i> terhadap <i>Commitment</i>	36
2.3.5.	Pengaruh <i>Practicity</i> terhadap <i>Trust</i>	36
2.3.6.	Pengaruh <i>Design/Aesthetics</i> terhadap <i>Commitment</i>	37
2.3.7.	Pengaruh <i>Design/Aesthetics</i> terhadap <i>Trust</i>	37
2.3.8.	Pengaruh <i>Sociality</i> terhadap <i>Commitment</i>	38
2.3.9.	Pengaruh <i>Sociality</i> terhadap <i>Trust</i>	38
2.3.10.	Pengaruh <i>Enjoyment</i> terhadap <i>Commitment</i>	39
2.3.11.	Pengaruh <i>Enjoyment</i> terhadap <i>Trust</i>	39
2.4.	Model Penelitian.....	40
2.5.	Bagan Alur Berpikir	40
BAB III	43
METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1.	Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	43
3.1.1.	Jenis Penelitian.....	43
3.1.2.	Jenis Data	44
3.2.	Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1.	Populasi	45
3.2.2.	Sampel.....	45
3.3.	Metode Pengumpulan Data	47
3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	50
3.5.	Metode Analisis Data	53
3.5.1.	Uji Reliabilitas	65
BAB IV	67
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	67
4.1.	Gambaran Umum	67
4.1.1.	BCA <i>Mobile</i>	67
4.1.2.	Profil Responden.....	69

4.2.	Analisis Data	72
4.2.1.	Tanggapan Responden	72
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel.....	84
4.2.3.	Analisis Deskriptif Variabel.....	94
4.2.4.	Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	105
4.2.5.	Uji <i>Reliability</i>	108
4.2.6.	Hasil Pengujian Hipotesis	109
4.3.	Pembahasan	116
BAB V	141
KESIMPULAN	141
5.1.	Simpulan.....	141
5.1.1.	Simpulan Atas Hipotesis	142
5.1.2.	Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	152
5.2.	Implikasi.....	153
5.2.1	Implikasi Teoritis	153
5.2.2	Implikasi Manajerial	155
5.3.	Rekomendasi	167
DAFTAR PUSTAKA	169
LAMPIRAN A : KUESIONER PENELITIAN	A-176
LAMPIRAN B : TABULASI DATA KUESIONER	B-180
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK	C-194
LAMPIRAN D : HASIL PENGUJIAN <i>STRUCTURAL EQUATION MODEL</i>	D-1
LAMPIRAN E : MODEL AWAL SEBELUM MODIFIKASI	E-1
LAMPIRAN F : HASIL TURNITIN HALAMAN TERAKHIR	F-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet di Indonesia tahun 2021.....	2
Gambar 1. 2 Logo BCA	5
Gambar 1. 3 Tampilan Depan <i>BCA Mobile</i>	6
Gambar 1. 4 Tampilan Pembuatan rekening Baru melalui <i>BCA Mobile</i>	7
Gambar 1. 5 Tampilan rating dan jumlah unduhan.....	8
Gambar 1. 6 Penghargaan yang diterima BCA	10
Gambar 1. 7 Tampilan layanan yang disediakan <i>BCA Mobile</i>	13
Gambar 1. 8 Tampilan <i>customer service</i> dalam <i>BCA Mobile</i>	14
Gambar 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	34
Gambar 2. 2 Model Penelitian	40
Gambar 2. 3 Bagan Alur Berpikir	42
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	55
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	70
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	71
Gambar 4. 3 Model Penelitian Awal.....	101
Gambar 4. 4 – <i>Privacy, Practicity, Design, dan Sociality</i>	102
Gambar 4. 5 – <i>Trust dan Commitment</i>	104
Gambar 4. 6 – <i>Full Structural Equation Model</i>	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Aplikasi <i>mobile banking</i> BCA dengan kompetitornya ...	9
Tabel 3. 1 Desain Inti Kuesioner.....	48
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	50
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Konstruk.....	56
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	57
Tabel 3. 5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran	58
Tabel 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model.....	64
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	70
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	71
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Variabel	73
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap <i>Privacy</i>	74
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap <i>Practicity</i>	75
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap <i>Design</i>	77
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap <i>Sociality</i>	78
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap <i>Enjoyment</i>	80
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap <i>Trust</i>	81
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap <i>Commitment</i>	83
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Privacy</i>	84
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Practicity</i>	85
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Design</i>	87
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Sociality</i>	88
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Enjoyment</i>	90
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Trust</i>	91
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Commitment</i>	93
Tabel 4. 18 – <i>Goodness of Fit Index</i>	96
Tabel 4. 19 – Evaluasi Normalitas Data.....	97
Tabel 4. 20 – Statistik Deskriptif Z-Score	98
Tabel 4. 21 – Mahalanobis Distance	99
Tabel 4. 22 – Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Privacy, Practicity, Design, dan Sociality</i>	102
Tabel 4. 23 – Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Trust dan Commitment</i>	104
Tabel 4. 24 – Index Pengujian Kelayakan	106
Tabel 4. 25 – <i>Regression Weight Full Structural Equation Model</i>	107
Tabel 4. 26 – Uji Reliability.....	109
Tabel 4. 27 – Hasil Uji Hipotesis	110
Tabel 4. 28 – Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Privacy</i>	127
Tabel 4. 29 – Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Practicity</i>	129
Tabel 4. 30 – Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Design</i>	132

Tabel 4. 31 – Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Sociality</i>	134
Tabel 4. 32 – Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Trust</i>	136
Tabel 4. 33 – Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Commitment</i>	138



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUESIONER PENELITIAN.....	A-1
LAMPIRAN B : TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C : HASIL UJI STATISTIK.....	C-1
LAMPIRAN D : HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL.....	D-1
LAMPIRAN E : MODEL AWAL SEBELUM MODIFIKASI.....	E-1
LAMPIRAN F : HASIL TURNITIN HALAMAN TERAKHIR.....	F-1

