

PENGARUH KECAKAPAN TEKNOLOGI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN KEAMANAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
M - BANGKING BCA PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

M Efendy Dwi Yulianto

19012010071/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR

2023

PENGARUH KECAKAPAN TEKNOLOGI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN KEAMANAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
M - BANGKING BCA PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

M Efendy Dwi Yulianto

19012010071/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KECAKAPAN TEKNOLOGI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN KEAMANAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-
BANKING BCA PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR**

Disusun Oleh :

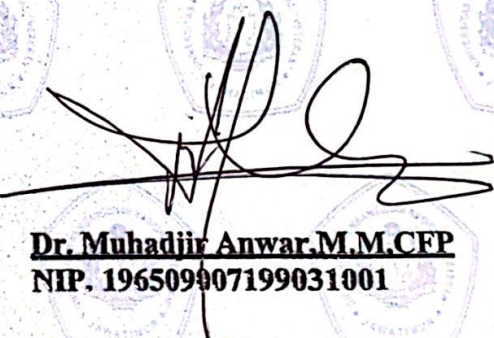
M EFENDY DWI YULIANTO
19012010071/FEB/EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal : 12 Januari 2024**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**


Dr. WIWIK HANDAYANI, S.E., M.Si
NIP. 19690113202121003

Pembimbing Utama



Dr. Muhadjir Anwar, M.M., CFP
NIP. 19650907199031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional

"Veteran" Jawa Timur

189 JAN 2024


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 196304201991032001

**SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : M Efendy Dwi Yulianto
NPM : 19012010071
NIK : 3578191609000003
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 16 September 2000
Alamat : Jl. Kandangan Mulya 3 no 22
Judul Artikel : *The Influence of Technological Skills, Ease of Use, and Service Security Regarding M-Banking BCA User Satisfaction among Students Faculty of Economics and Business UPN "Veteran" East Java*

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari pemikiran sendiri, serta bukan dari saduran/terjemahan/plagiarisme.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 12 Januari 2024

Yang menyatakan,



M Efendy Dwi Yulianto

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul “PENGARUH KECAKAPAN TEKNOLOGI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KEAMANAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UPN “VETERAN” JAWA TIMUR” dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen UPN “VETERAN” JAWA TIMUR.

Dalam penulisan ini, penulis mendapat bimbingan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan ketulusan hati penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, M.M, CFP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan petunjuk, dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Semua Dosen yang telah memberikan pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikannya penyusunan skripsi ini.

6. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
7. Rekan - rekan mahasiswa yang telah memberikan bantuan dukungan semangat dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan berbagai pihak lain yang memerlukan skripsi ini.

Surabaya, 4 April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Gambar.....	iv
Daftar Tabel	v
Abstrak	vi
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 UTAUT	14
2.2.2 Kecakapan Teknologi.....	17
2.2.3 Kemudahan Penggunaan.....	19
2.2.4 Keamanan Layanan.....	20
2.2.5 Kepuasan.....	22
2.3 Hubungan Antar Variabel	22
2.3.1 Kecakapan Teknologi Berpengaruh Terhadap Kepuasan.....	22
2.3.2 Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan	23
2.3.3 Keamanan Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan.....	24
2.4 Kerangka Konseptual	25

2.5 Hipotesis.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.1.1 Variabel Dependen(Y)	27
3.1.2 Variabel Independen	28
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel.....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	34
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4 Teknik Analisa Data.....	35
3.4.1 Langkah -Langkah PLS.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.2 Karakteristik Responden	42
4.3 Deskripsi Varibel	45
4.3.1 Deskripsi Kecakapan Teknologi	45
4.3.2 Deskripsi Kemudahan Penggunaan	47
4.3.3 Deskripsi Keamanan Layanan	49
4.3.4 Deskripsi Kepuasan.....	50
4.4 Analisis Dan Pengujian Hipotesis.....	51
4.4.1 Analisis.....	51
4.4.2 Interpretasi Hasil PLS	52
4.4.2.1 Pengkajian Model Pengukuran (Outer Model)	52

4.4.2.2 Evaluasi Pengujian Strukturan Model (Inner Model)	59
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	60
4.5 Pembahasan.....	61
4.5.1 Pengaruh Kecakapan Teknologi Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.5.2 gan63	
4.5.3 Pengaruh Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR GAMBAR

1.1 Volume Dalam Satuan Transaksi M-Banking	2
2.1 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	14
2.2 Kerangka Konsep	25
3.1 Diagram Jalur	36

DAFTAR TABEL

3.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis	31
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	43
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Masuk	44
4.4 Deskripsi Variabel Kecakapan Teknologi	45
4.5 Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan.....	47
4.6 Deskripsi Variabel Keamanan Layanan.....	49
4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan	50

PENGARUH KECAKAPAN TEKNOLOGI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN KEAMANAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
M - BANGKING BCA PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

Oleh:

M Efendy Dwi Yulianto

19012010071/FEB/EM

ABSTRAK

Penelitian ini tujuannya ialah guna menjelaskan pengaruh kecakapan teknologi, kemudahan penggunaan keamanan layanan berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan M-Banking BCA pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif melalui teknik purposive sampling.

Populasi pada penelitian ini ialah mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur. Sampel pada penelitian ini yakni Mahasiswa aktif yang berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang memiliki M-Banking BCA. Sedangkan sampel pada penelitian ini sejumlah 130 responden mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur relevan kriteria. Keseluruhan pengujian dilaksanakan dengan memakai Aplikasi Smart PLS mengindikasikan bahwa seluruh pengujian mendapat nilai di atas nilai yang sudah diprasyaratkan sehingga pengujian tersebut disebutkan reliable.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa Kecakapan Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan begitu juga dengan Keamanan Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : *Kecakapan Teknologi, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Layanan, Kepuasan Pelanggan.*