

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
APLIKASI NEOBANK DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

IVAN RAMADHAN ROBBYONO
18012010124/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
"VETERAN" JAWA TIMUR**

2023

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
APLIKASI NEOBANK DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

IVAN RAMADHAN ROBBYONO
18012010124 / FEB / EM

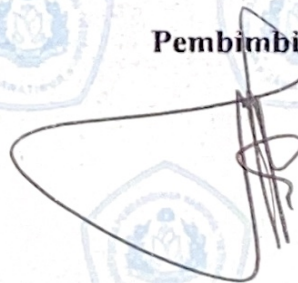
Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal : 13 September 2024

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003

Pembimbing Utama



Ugy Soebiantoro, S.E., M.M.
NIP. 19670818202121001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur




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

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ivan Ramadhan Robbyono
NPM : 18012010124
Fakultas /Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Neobank di Kota Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 13 September 2024

Yang Menyatakan



(Ivan Ramadhan Robbyono)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena hanya dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Neobank di Kota Surabaya” diselesaikan secara tepat waktu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan usulan penelitian, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M. MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika P, M.Si, CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ugy Soebiantoro, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang memberikan pengarahan, motivasi, dan waktunya dalam penyusunan usulan penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang turut membantu proses pengerjaan usulan penelitian.
6. Kedua Orang Tua dan Keluarga penulis atas doa serta dukungannya dalam menyusun penelitian ini.

7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan motivasi mengenai usulan penelitian ini dan membantu saya dalam mengerjakan usulan penelitian ini.

Mohon maaf apabila ada salah kata. Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini, tentu masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi penyusunan usulan penelitian yang lebih baik lagi. Demikian semoga usulan penelitian ini dapat membagikan manfaat dan pengetahuan bagi penulis dan pembaca juga.

Surabaya, 30 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Pemasaran	14
2.2.1 Pengertian Pemasaran	14
2.2.2 Pengertian <i>E-Marketing</i>	14
2.2.3 <i>Referral Marketing</i>	15
2.3 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>)	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	16
2.3.2 Pengertian kualitas layanan elektronik.....	17
2.3.3 Indikator Kualitas Layanan Elektronik.....	18
2.4 Persepsi Manfaat	19
2.4.1 Pengertian Persepsi Manfaat.....	19
2.4.2 Indikator Persepsi Manfaat.....	20
2.5 Keputusan Penggunaan Aplikasi Neobank.....	21
2.5.1 Pengertian Keputusan Penggunaan	21
2.5.2 Indikator Keputusan Penggunaan	22
2.6 Mobile Banking	23
2.7 Hubungan antara variabel	24
2.7.1 Hubungan antara persepsi manfaat dengan keputusan penggunaan	24
2.7.2 Hubungan antara kualitas layanan elektronik dengan keputusan penggunaan	25
2.8 Kerangka Konsep	26
2.9 Hipotesis	26
BAB III.....	28
METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Definisi Operasional Pengukuran Variabel.....	28
3.1.1 Persepsi Manfaat (X1).....	28
3.1.2 Kualitas Layanan Elektronik (X2).....	29

3.1.3 Keputusan Penggunaan (Y)	29
3.1.3 Pengukuran Variabel	30
3.2 Teknik Penentuan Sampel	30
3.2.1 Populasi Penelitian	30
3.2.2 Sampel Penelitian	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1 Jenis Data	32
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	32
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.4.1 Uji Validitas	34
3.4.2 Uji Reliabilitas	34
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	35
3.5.1 Teknik Analisis Data	35
3.5.2 Model Indikator Reflektif dan Indikator Formatif	36
3.5.3 Pengukuran Metode <i>Partial Least Square</i>	38
3.5.4 Langkah – Langkah PLS	38
3.6 Ukuran Sampel	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.2 Karakteristik dan Deskriptif Responden	49
4.2.1 Karakteristik Responden	49
4.2.2 Deskripsi Responden Variabel Persepsi Manfaat (X1)	51
4.2.3 Deskripsi Responden Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X2)	52
4.2.4 Deskripsi Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	54
4.3 Interpretasi Hasil PLS	56
4.3.1 Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator)	56
A. <i>Convergent Validity</i>	56
4.3.2 Analisis Model PLS	61
4.3.3 Inner Model (Pengujian Model Struktural)	61
4.3.4 Pengujian Hipotesis	62
4.4 Pembahasan	63
4.4.1 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan	63
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Keputusan Penggunaan	65
BAB V	67
KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
KUESIONER PENELITIAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia per Bulan (Januari 2018 sampai April 2023).....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	26
Gambar 3. 1 Model Indikator Reflektif.....	37
Gambar 3. 2 Model Indikator Formatif.....	37
Gambar 3. 3 Diagram Jalur	40
Gambar 4. 1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient dan R- Square	61
Gambar 4. 2 Model Struktural	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Manfaat (X1).....	51
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X2)	52
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	54
Tabel 4. 7 Outer Loading	56
Tabel 4. 8 Latent Variable Correlations	58
Tabel 4. 9 Cross Loading	58
Tabel 4. 10 Average Variance Extracted	59
Tabel 4. 11 Composite Reliability	60
Tabel 4. 12 R-Square.....	62
Tabel 4. 13 Uji Hipotesis	63

