



**SKRIPSI**

**EVALUASI KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING  
DENGAN MODEL DELONE & MCLEAN  
(STUDIKASUS: BNI MOBILE BANKING)**

**IBNAH SYATHIROH**  
NPM 20082010026

**DOSEN PEMBIMBING**  
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.  
Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
2024**



**SKRIPSI**

**EVALUASI KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING  
DENGAN MODEL DELONE & MCLEAN  
(STUDIKASUS: BNI MOBILE BANKING)**

**IBNAH SYATHIROH**  
NPM 20082010026

**DOSEN PEMBIMBING**  
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.  
Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SURABAYA  
2024**

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

**LEMBAR PENGESAHAN**

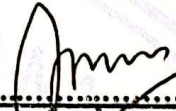
**EVALUASI KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
MOBILE BANKING DENGAN MODEL DELONE & MCLEAN  
(STUDIKASUS: BNI MOBILE BANKING)**

Oleh :  
**IBNAH SYATHIROH**  
NPM. 20082010026

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 5 Desember 2024.

**Menyetujui**

**Arista Fratama, S.Kom., M.Kom.**  
NPT. 1 7119 91 032005 2

  
..... (Pembimbing I)

**Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19930316 2019032 020

  
..... (Pembimbing II)

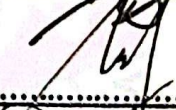
**Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19851124 2021211 003

  
..... (Penguji I)

**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19871015 2022032 005

  
..... (Penguji II)

**Anindo Saka Fitri, S.T, M.Kom**  
NPT. 2 1219 93032526 8

  
..... (Penguji III)

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Komputer**

  
**Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT**  
NIP. 19681126 199403 2 001

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EVALUASI KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
MOBILE BANKING DENGAN MODEL DELONE & MCLEAN  
(STUDIKASUS: BNI MOBILE BANKING)**

Oleh :  
**IBNAH SYATHIROH**  
NPM. 20082010026

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,**


**Dosen Pembimbing I**



**Arista Pratama S.Kom., M.Kom.**

**NPT. 1 7119 91 032005 2**

**Dosen Pembimbing II**



**Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 19930316 2019032 020**

**Koordinator Skripsi**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Fakultas Ilmu Komputer**



**Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 19930316 2019032 020**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa / NPM : Ibnah Syathiroh / 20082010026  
Program Studi : Sistem Informasi  
Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.  
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “Evaluasi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Dengan Model Delone & Mclean (Studikasuk: BNI Mobile Banking)” adalah hasil karya sendiri, bersifat orisinal, dan ditulis dengan mengikuti kaidah penulisan ilmiah.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.



Surabaya, 12 Desember 2024

Mahasiswa



**Ibnah Syathiroh**  
NPM. 20082010026

## ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Ibnah Syathiroh / 20082010026  
Judul Skripsi : Evaluasi Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking dengan Model Delone & Mclean (Studikasu: BNI Mobile Banking)  
Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom  
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

Seiring berjalannya waktu, teknologi terus menciptakan berbagai inovasi salah satunya adalah mobile banking yang merupakan sebuah aplikasi yang mempermudah pengguna untuk melakukan transaksi secara online melalui smartphone. Dalam implementasi BNI mobile banking, terdapat beberapa permasalahan, salah satunya adalah rendahnya tingkat kepercayaan pengguna yang disebabkan oleh kurangnya kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Berbagai masalah yang dialami pengguna BNI mobile banking, seperti seringnya aplikasi keluar otomatis sebelum transaksi selesai atau munculnya banyak bug setelah pembaruan akan menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepercayaan terhadap kepuasan pengguna mobile banking menggunakan model DeLone dan McLean. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah System Quality, Information Quality, Service Quality, Structural Assurance, Trust, Task Characteristic, dan User Satisfaction. Data sampel yang digunakan sebanyak 400 responden yang berdomisili Surabaya dan dianalisis menggunakan metode SEM-PLS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Trust memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel User Satisfaction. Variabel Task Characteristic dan Structural Assurance yang berpengaruh signifikan terhadap variabel User Satisfaction. Sedangkan variabel System Quality, Information Quality, dan Service Quality berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel Trust. Kemudian hubungan variabel yang berpengaruh kuat pada variabel User Satisfaction adalah variabel Trust dengan nilai original sampel 0.577. Semakin tinggi kepercayaan pengguna maka semakin puas pengguna menggunakan mobile banking.

**Kata Kunci:** mobile banking, system quality, information quality, service quality, task characteristic, structural assurance, trust, user satisfaction.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*



## ABSTRACT

Student Name / NPM : Ibnah Syathiroh / 20082010026  
Thesis Title : Evaluation of Trust in Mobile Banking User Satisfaction with the Delone & Mclean Model (Case study: BNI Mobile Banking)  
Advisor : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom  
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

## ABSTRACT

*As time goes by, technology continues to create various innovations, one of which is mobile banking, which is an application that makes it easier for users to make online transactions via smartphones. In the implementation of BNI mobile banking, there are several problems, one of which is the low level of user trust caused by the lack of convenience in using the application. Various problems experienced by BNI mobile banking users, such as the frequent automatic exit of the application before the transaction is completed or the appearance of many bugs after the update will be a factor affecting the level of trust.*

*The purpose of this study was to evaluate trust in mobile banking user satisfaction using the DeLone and McLean model. The variables used in this study are System Quality, Information Quality, Service Quality, Structural Assurance, Trust, Task Characteristic, and User Satisfaction. The sample data used were 400 respondents who live in Surabaya and were analyzed using the SEM-PLS method.*

*The analysis results show that the trust variable has a significant influence on the User Satisfaction variable. Task Characteristic and Structural Assurance variables have a significant effect on User Satisfaction variables. While the System Quality, Information Quality, and Service Quality variables have a positive but insignificant effect on the trust variable. Then the variable relationship that has a strong effect on the User Satisfaction variable is the trust variable with an original sample value of 0.577. the higher the user's, the more satisfied the user is using mobile banking.*

**Keywords:** *mobile banking, system quality, information quality, service quality, task characteristic, structural assurance, trust, user satisfaction.*

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta kesehatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Dengan Model DeLone dan McLean (Studi Kasus: BNI Mobile Banking)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Allah SWT. Karena telah memberikan pertolongan Nya atas setiap langkah baik disaat kesulitan maupun kemudahan, sehingga segala rintangan dapat terlewati dengan baik.
2. Orang tua tercinta dan tersayang, Bapak Fahrudin dan Ibu Inti Badrul Aini yang selalu memberikan dukungan, doa-doa baik yang selalu dilangitkan, dan selalu memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh penulis dari kecil sampai sekarang. Terimakasih atas kasih sayang yang tak pernah pudar. Semoga hasil ini bisa membuat kalian tersenyum bangga, karena apapun yang aku raih dalam hidup ini tidak akan pernah terwujud tanpa kehadiran, doa, dan dukungan dari kalian. Semoga Allah selalu melimpahkan kesehatan dan kebahagiaan kepada kalian berdua.
3. Saudara penulis, M. Nabil A., A. Nafis Maududi A., dan A. Dzihni Fahrudin, yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Arista Pratama S.Kom, M.Kom., selaku dosen pembimbing I yang selalu sabar dalam mengarahkan, memberikan motivasi, dan memberikan bimbingan dari awal penyusunan skripsi sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Eristya Maya Safitri S.Kom, M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang membimbing dan memberikan masukan yang berharga untuk penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Nur Cahyo Wibowo S.Kom, M.Kom., selaku dosen wali penulis yang memberikan semangat, arahan, dan nasihat selama masa perkuliahan.
7. Bapak Agung Brastama Putra S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang memberikan semangat dan kemudahan bagi mahasiswa nya.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu nya yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh responden yang terlibat dalam penelitian ini, terimakasih atas waktu dan ketersediaannya untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat tercinta di rumah, Desy Nur Inda Ilyanah dan Andinia Wirasti yang selalu menemani masa stress, memberikan dukungan, dan sudah meyakinkan penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan baik. Semoga kebaikan dan doa-doa kembali kepada kalian.
11. Sahabat tercinta di kampus, Rahayu Eka Fitriani, Nurul Yuni Adillah, Alfi Safira Az Zahrah, dan Dwianna Sinaga, terimakasih untuk semua momen yang telah kita lewati bersama di kampus, suka dan duka. Perjalanan ini tak akan terasa indah tanpa kalian yang selalu mendukung, menghibur, dan membuat semuanya lebih terisi. Semoga persahabatan ini tetap terjaga sampai akhir saat sudah menjalani kehidupan masing-masing. Kalian selalu punya tempat di hati dan di hidupku, terimakasih karena telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidupku.
12. Seluruh teman-teman Sistem Informasi angkatan 2020 yang telah berjuang dari awal perkuliahan sehingga dapat mencapai pada tahap ini.
13. Terimakasih banyak kepada pemilik channel youtube Hirotada Radifan dan Nadia Omara karena sudah menjadi teman setia yang menemani selama proses mengerjakan skripsi dengan cerita-cerita horor di hari-hari yang panjang dan melelahkan menjadi lebih berwarna. Semoga channel kalian semakin sukses dan cerita-ceritanya terus bisa menemani banyak orang lainnya.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuannya untuk penyelesaian skripsi ini.

15. Terakhir, saya mengucapkan terimakasih yang tulus kepada diri saya sendiri yang telah bertahan dan mau berjuang melewati rintangan yang ada, tidak menyerah di saat-saat sulit, dan terus berusaha meski lelah dan ragu sering kali datang. Terimakasih karena tetap bertahan, menjaga komitmen untuk menyelesaikan studi perkuliahan dengan baik, dan berdedikasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas. Semoga langkah ini menjadi pelajaran berharga bagi saya untuk masa depan yang lebih baik. Tanpa bantuan Allah dan orang-orang tersayang, saya tidak akan bisa mencapai pada tahap ini. Terimakasih atas doa-doa indah yang dilantarkan untuk saya, semoga doa-doa baik kembali kepada kalian semua.

Surabaya, 13 Desember 2024

Penulis

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxv</b>
<b>DAFTAR NOTASI.....</b>	<b>xxvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
1.6. Relevansi SI .....	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>1</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	1
2.2 Landasan Teori.....	3
2.2.1 Perbankan.....	3
2.2.2 Mobile Banking.....	3
2.2.3 Bank Negara Indonesia (BNI).....	4
2.3.4 Mobile Banking BNI.....	5
2.2.5 Delone & McLean.....	7
2.2.6 SEM (Structural Equation Modelling) .....	8
2.2.7 Smart Partial Least Square (Smart-PLS).....	9

2.2.8 IBM SPSS Statistic .....	9
2.2.9 Slovin .....	10
2.2.10 Uji Validitas Instrumen .....	10
2.2.11 Hasil Statistik .....	12
2.2.12 Frekuensi Jawaban .....	13
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>	<b>15</b>
3.1 Alur Skripsi .....	15
3.2 Studi Literatur dan Observasi.....	15
3.2.1 Studi Literatur .....	15
3.2.2 Observasi.....	16
3.2.3. Identifikasi Masalah.....	16
3.2.4. Model Konseptual .....	16
3.2.5. Hipotesis.....	18
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	21
3.3.1. Sumber Pengumpulan Data.....	21
3.3.2. Populasi .....	21
3.3.3 Ukuran Sampel.....	22
3.3.4. Teknik Sampling .....	23
3.3.5. Skala Likert .....	23
3.4 Penyusunan Instrumen Pernyataan .....	24
3.5 Penyebaran Kuesioner.....	28
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	28
3.6.1. Uji Validitas .....	28
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	29
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen .....	29
3.7.1. Uji Validitas Instrumen .....	30
3.7.2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	33
3.8 Pengolahan dan Analisis Data.....	34
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	34
3.8.2. Analisis Inferensial.....	35
3.9 Kesimpulan dan Saran.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>



4.1	Penyebaran Kuesioner.....	39
4.2	Pengolahan dan Analisis Data.....	40
4.2.1.	Data Demografi Responden .....	40
4.2.2.	Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel .....	43
4.2.3.	Crosstab Usia dan Frekuensi Penggunaan .....	54
4.2.4	Pembahasan Analisis Inferensial.....	55
4.2.5.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>79</b>
5.1	Kesimpulan .....	79
5.2	Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>83</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>		<b>91</b>

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bank Negara Indonesia.....	2
Gambar 1.2	Jumlah Pengguna BNI tahun 2022.....	3
Gambar 2.1	BNI Mobile Banking.....	5
Gambar 2.2	Splashscreen & Homescreen BNI Mobile Banking.....	7
Gambar 2.3	Model sistem Informasi Delone & McLean.....	8
Gambar 3.1	Alur Penelitian.....	15
Gambar 3.2	Model Konseptual Penelitian.....	16
Gambar 4.1	Presentase Usia Responden.....	40
Gambar 4.2	Presentase Jenis Kelamin Responden.....	41
Gambar 4.3	Presentase Pekerjaan Responden.....	41
Gambar 4.4	Presentase Frekuensi Penggunaan Aplikasi Mobile Banking.....	42
Gambar 4.5	Fitur yang Sering digunakan Responden.....	43
Gambar 4.6	Hasil Bootstrapping.....	64

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	17
Tabel 3.2	Skala Likert.....	23
Tabel 3.3	Penyusunan Instrumen Pernyataan.....	24
Tabel 3.4	Hasil Tabel Uji Validitas Variabel <i>System Quality</i> .....	30
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i> .....	31
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i> .....	31
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Task Characteristic</i> .....	31
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Structural Assurance</i> .....	32
Tabel 3.9	Hasil Tabel Uji Validitas Variabel <i>Trust</i> .....	32
Tabel 3.10	Hasil Tabel Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	33
Tabel 3.11	Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel.....	33
Tabel 3.12	Kriteria Evaluasi Model Pengukuran.....	35
Tabel 3.13	Kriteria Evaluasi Model Struktural.....	37
Tabel 4.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i> .....	44
Tabel 4.2	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>System Quality</i> .....	45
Tabel 4.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> .....	45
Tabel 4.4	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> .....	46
Tabel 4.5	Frekuensi Statistik Jawaban Variabel <i>Service Quality</i> .....	47
Tabel 4.6	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Service Quality</i> .....	47
Tabel 4.7	Frekuensi Statistik Jawaban Variabel <i>Task Characteristic</i> ....	48
Tabel 4.8	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Task Characteristic</i> .....	49
Tabel 4.9	Frekuensi Statistik Jawaban Variabel <i>Structural Assurance</i> ...	49
Tabel 4.10	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Structural Assurance</i> .....	50
Tabel 4.11	Frekuensi Statistik Jawaban Variabel <i>Trust</i> .....	51
Tabel 4.12	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Trust</i> .....	52
Tabel 4.13	Frekuensi Statistik Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	52
Tabel 4.14	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	53
Tabel 4.15	Crosstab Usia dengan Frekuensi Penggunaan.....	54
Tabel 4.16	Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel.....	56
Tabel 4.17	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	57

Tabel 4.18	Nilai <i>Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion)</i> .....	58
Tabel 4.19	Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....	58
Tabel 4.20	Nilai <i>Composite Reliability &amp; Cronbach's Alpha</i> .....	60
Tabel 4.21	Nilai <i>R-Square</i> .....	61
Tabel 4.22	Nilai <i>Effect Size F (F-Square)</i> .....	62
Tabel 4.23	Nilai <i>Q-Square</i> .....	63
Tabel 4.24	Hasil Uji Hipotesis.....	65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.	Surat Penelitian Tugas Akhir.....	91
Lampiran 2.	Tabel Wawancara Responden.....	92
Lampiran 3.	Tampilan Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 4.	Frekuensi Semua Jawaban Variabel.....	115
Lampiran 5.	Model Struktural.....	124
Lampiran 6.	Hasil Analisis Inferensial.....	125

*Halaman ini sengaja dikosongkan*