

**PENGARUH RELATIVE ADVANTAGE, COMPABILITY, EASE OF
USE, RELIABILITY AND RESPONSIVENESS, ASSURANCE AND
SECURITY TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN MOBILE
BANKING BNI DI JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

WAHYU RAMADANI PUTRI UTAMI

203402516204



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PENGARUH RELATIVE ADVANTAGE, COMPABILITY, EASE OF USE,
RELIABILITY AND RESPONSIVENESS, ASSURANCE AND SECURITY
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING BNI DI
JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Oleh :

WAHYU RAMADANI PUTRI UTAMI

203402516204



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar – benarnya segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH RELATIVE ADVANTAGE, COMPABILITY, EASE OF USE, RELIABILITY DAN RESPONSIVENESS, ASSURANCE AND SECURITY TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING BNI DI JAKARTA SELATAN

Merupakan gagasan dan hasil penelitian oleh penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar padaprogram sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 05 Maret 2024



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jhu'.

Wahyu Ramadani Putri utami

NPM. 203402516204

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH RELATIVE ADVANTAGE, COMPABILITY, EASE OF USE, RELIABILITY AND RESPONSIVENESS, ASSURANCE AND SECURITY TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING BNI DI JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : WAHYU RAMADANI PUTRI UTAMI

Nomor Mahasiswa : 203402516204

Program Studi : MANAJEMEN



Jakarta, 17 April 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH RELATIVE ADVANTAGE,
COMPABILITY, EASE OF USE, RELIABILITY AND
RESPONSIVENESS, ASSURANCE AND SECURITY
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN MOBILE
BANKING BNI DI JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : WAHYU RAMADANI PUTRI UTAMI
Nomor Mahasiswa : 203402516204
Program Studi : MANAJEMEN

Mengesahkan
Penguji,
Pembimbing/Penguji



(Dr. Muhani, SE., M.Si.M.)

Ketua Penguji, Anggota/Penguji



(Dr. Herry Krisnandi, S.E., M.M.)



(Dr.E. Hasanudin, S.E.,M.M.)

Mengetahui
Dekan,



(Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, 17 April 2024

ABSTRAK

PENGARUH RELATIVE ADVANTAGE, COMPABILITY, EASE OF USE, RELIABILITY AND RESPONSIVENESS, ASSURANCE AND SECURITY TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING BNI DI JAKARTA SELATAN

Oleh :

Wahyu Ramadani Putri Utami

203402516204

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Muhani, S.E., M.Si.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Relative Advantage, Compability, Ease of Use, Reliability dan Responsiveness, Assurance dan Security Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* BNI di Jakarta Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan menggunakan fasilitas *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23. Hasil penelitian menunjukkan variabel Relative Advantage yang di persepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Variabel Compability berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Variabel Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Variabel Reliability dan Reponsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Variabel Assurance dan Security berpegaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan.

Kata Kunci: *Relative Advantage, Compability, Ese of Use, Reliability dan Responsiveness, Assurance dan Security, Keputusan Penggunaan*

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF RELATIVE ADVANTAGE, COMPABILITY, EASE OF USE, RELIABILITY AND RESPONSIVENESS, ASSURANCE AND SECURITY ON THE DECISION TO USE BNI MOBILE BANKING IN SOUTH JAKARTA

By:

Wahyu Ramadani Putri Utami

203402516204

Final Project, under the guidance of Dr Muhani, S.E., M.Si.M.

This study aims to examine the effect of Relative Advantage, Compability, Ease of Use, Reliability and Responsiveness, Assurance and Security on the Decision to Use BNI Mobile Banking in South Jakarta. The method used in this research is to use a questionnaire. The sample used in this study amounted to 100 respondents. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis and uses the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 23 facility. The results showed that the perceived Relative Advantage variable has a positive and significant effect on Usage Decisions. Compability variables have a positive and significant effect on Usage Decisions. The Ease of Use variable has a positive and significant effect on Usage Decisions. Reliability and Reponsiveness variables have a positive and significant effect on Usage Decisions. Assurance and Security variables have a positive and significant effect on Usage Decisions.

Keywords: Relative Advantage, Compatibility, Ease of Use, Reliability and Responsiveness, Assurance and Security, Usage Decision

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

Nama : Wahyu Ramadani Putri Utami
NPM : 203402516204
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tgl. Lahir : Wonosobo, 01 Desember 2001
Tempat Tinggal : Jalan Perumahan Bukit Pamulang Indah RT
001/018, Pamulang Timur, Pamulang,
Tangerang Selatan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia

B. Riwayat Pendidikan

Tahun 2007 – 2013 : SDN Pamulang Timur 01
Tahun 2013 – 2016 : MTS. Daarul Hikmah
Tahun 2016 – 2019 : SMK Nusantara 1
Tahun 2020 – sekarang : Universitas Nasional



Jakarta, 05 Maret 2024

Wahyu Ramadani Putri Utami
203402516204

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Relative Advantage, Compability, Ease of Use, Reliability dan Responsiveness, Assurance dan Security Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* BNI di Jakarta Selatan” dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan/Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E, M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Ibu Dr. Muhani, S.E., M.Si.M. selaku Dosen Pembimbing saya yang saya hormati yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan

6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar
7. Kedua Orang Tua penulis, Ibu dan Bapak serta keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa-doa, nasihat-nasihat selama ini, serta memberikan dukungannya yang sangat besar selama proses belajar di Universitas Nasional, sehingga tugas akhir ini terselesaikan
8. Kepada Nabila yang sudah memberikan dukungan dan motivasi terbaik kepada penulis sehingga tugas akhir ini terselesaikan
9. Kepada teman-teman penulis Mila dan Putri yang sudah mendukung penulis dan selalu memberikan semangat kepada penulis
10. Kepada teman-teman Kering Jaring yang berdiri semenjak semester satu yang membunnya terdiri dari Mutiara Asyfa, Kopsyah Yunita, Della Anggraini dan Adam Yola, terima kasih sudah saling membantu dan selalu memberikan yang terbaik
11. Kepada rekan-rekan seperbimbingan Della, Eka, Ibnu, Kopsyah, Mutia, Nadya, Jesica terima kasih sudah saling membantu dan selalu memberikan dukungan kepada penulis
12. Kepada seluruh pihak yang sulit untuk disebutkan satu persatu namanya, yang telah memberikan dukungan serta semangat untuk penulis menyelesaikan tugas akhir
13. Serta teman-teman Manajemen Angkatan 2020 yang telah berbagi ilmu dan pengetahuan, pengalaman, cerita selama perkuliahan.

Penulis menyadari penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan terbatasnya pengalaman, kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi perbaikan dan kesempurnaan penulisan tugas akhir ini. Akhir kata semoga penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.



Jakarta, 05 Maret 2024
Penulis,

(Wahyu Ramadani Putri Utami)

DAFTAR ISI

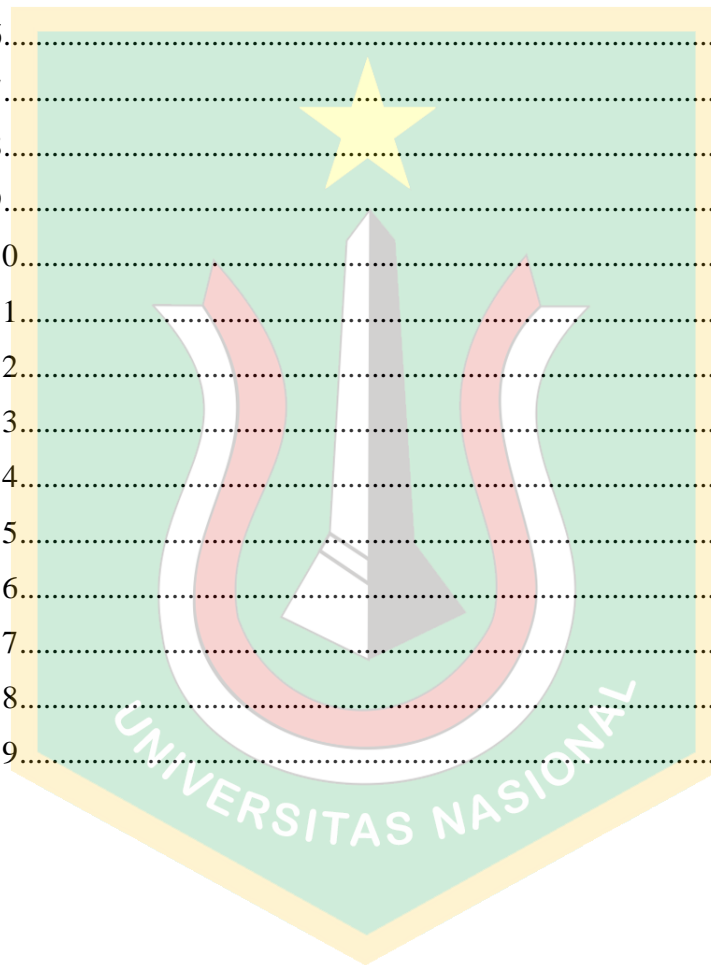
HALAMAN LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Manajemen Pemasaran	8
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2. Konsep Manajemen Pemasaran.....	8
B. Teori Technology Acceptance Model (TAM)	9
C. Keputusan Pembelian.....	10
1. Pengertian Keputusan Pembelian	10
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	10
3. Indikator Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	13
D. Relative Advantage.....	14
1. Definisi Relative Advantage	14

E. Compability	15
1. Definisi Compability	15
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kesesuaian (<i>Compability</i>)	16
3. Indikator Kesesuaian (<i>Compability</i>)	16
F. Ease of Use	17
1. Definisi Ease of Use	17
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan (<i>Ease of Use</i>)	17
3. Indikator Yang Mempengaruhi Kemudahan (<i>Ease of Use</i>)	18
G. Reliability dan Responsiveness	19
1. Definisi Reliability dan Responsiveness	19
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Reliability dan Responsiveness	19
3. Indikator Yang Mempengaruhi Reliability dan Responsiveness	19
H. Assurance dan Security	20
1. Definisi Assurance dan Security	20
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Assurance dan Security	21
3. Indikator Yang Mempengaruhi <i>Assurance and Security</i>	21
I. Hasil Penelitian yang Sesuai Rujukan Penelitian	22
J. Keterkaitan Antar Variabel	24
1. Pengaruh Relative Advantage (X_1) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y) ..	24
2. Pengaruh Compability (X_2) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y)	25
3. Pengaruh Ease of Use (X_3) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y)	25
4. Pengaruh Reliability dan Responsiveness (X_4) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y)	26
5. Pengaruh Assurance dan Security (X_5) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y)	
26	
K. Kerangka Analisis	26
L. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian	29

B. Data Penelitian	29
1. Sumber dan Jenis Data	29
2. Populasi dan Sampel	30
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	31
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	33
1. Metode Analisis.....	33
2. Uji Intrumen Penelitian	35
3. Uji Asumsi Klasik	35
4. Uji Kelayakan Model	37
5. Uji Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Deskripsi Data Penelitian	39
2. Karakteristik Responden	41
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	44
B. Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
DAFTAR LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1.....	32
Tabel 3. 2.....	32
Tabel 4. 1.....	41
Tabel 4. 2.....	42
Tabel 4. 3.....	43
Tabel 4. 4.....	43
Tabel 4. 5.....	44
Tabel 4. 6.....	45
Tabel 4. 7.....	45
Tabel 4. 8.....	46
Tabel 4. 9.....	46
Tabel 4. 10.....	47
Tabel 4. 11.....	48
Tabel 4. 12.....	49
Tabel 4. 13.....	49
Tabel 4. 14.....	50
Tabel 4. 15.....	51
Tabel 4. 16.....	52
Tabel 4. 17.....	53
Tabel 4. 18.....	53
Tabel 4. 19.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1.....	27
Gambar 4. 1.....	42
Gambar 4. 2.....	43
Gambar 4. 3.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2 : Lembar Kuesioner	71
Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Kuesioner	73
Lampiran 4: Analisis Deskriptif.....	85
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas	87
Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas	90
Lampiran 7: Hasil Uji Normalitas.....	91
Lampiran 8: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	91
Lampiran 9: Hasil Uji Autokorelasi dan R Square	92
Lampiran 10: Hasil Uji F	92
Lampiran 11: Hasil Uji Autokorelasi dan R ²	92
Lampiran 12 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	93
Lampiran 13: Tabel R	94
Lampiran 15 : Tabel F.....	96
Lampiran 16 : Tabel t	97

