

**PENGARUH KEAMANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN FITUR  
LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE  
BANKING* BANK BPD DIY DENGAN KEPERCAYAAN  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen



**Di Susun Oleh:**

**Dody Chandra Anggara  
20191020023**

**MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2023**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dody Chandra Anggara

NIM : 20191020023

Judul Tesis : “Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank BPD DIY dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening”

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini adalah asli, belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tegas telah dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila di kemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Oktober 2023



**Dody Chandra Anggara**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Saya sendiri beserta Isteri dan Anak Saya yang sudah berusaha dan berdoa dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini.
2. Kedua Orang Tua saya, Bapak Ibu Mertua, Kakak dan Adik serta Keponakan yang sudah mendoakan dan memberikan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan Tesis ini.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkah limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tesis dengan judul "Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank BPD DIY dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening" dapat selesai.

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi syarat mendapatkan derajat Magister Manajemen pada Program Studi Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .

Di dalam proses penulisan ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D., P.Eng., IPU, ASEAN.Eng selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Arni Suwanti. M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Nuryakin, SE., MM selaku Dosen Pembimbing
5. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran beserta kritikan yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Oktober 2023



**Dody Chandra Anggara**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Pernyataan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Abstract .....	vii
Intisari .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	13
C. Pengembangan Hipotesis .....	16
D. Model Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	29
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
C. Teknik Pengumpulan Data .....	30
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	31
E. Uji Kualitas Instrumen .....	33

F. Analisis Data .....	33
<b>BAB. IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum .....	44
B. Karakteristik Responden Penelitian .....	46
C. Hasil Analisis Data .....	51
D. Pembahasan .....	74
<b>BAB. V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
A. Simpulan .....	82
B. Keterbatasan Penelitian .....	84
C. Saran .....	84
Daftar Pustaka .....	87
Kuesioner Penelitian .....	91
Daftar Pertanyaan.....	94
Lampiran .....	97



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Breakdown RBB Tahun 2023 .....	4
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1.	Pengukuran Skala Likert .....	31
Tabel 3.2.	Definisi Variabel Penelitian .....	31
Tabel 3.3.	<i>Goodnes of fit indices</i> .....	41
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden .....	46
Tabel 4.2.	Data responden variabel Keamanan .....	47
Tabel 4.3.	Data responden variabel Persepsi Kemudahan.....	48
Tabel 4.4.	Data responden variabel Fitur Layanan.....	49
Tabel 4.5.	Data responden variabel Kepercayaan .....	50
Tabel 4.6.	Data responden variabel minat nasabah .....	50
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas .....	52
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.9.	<i>Asselssment of normality</i> .....	58
Tabel 4.10.	<i>Obselrvations farthest from the centroid</i> .....	59
Tabel 4.11.	<i>Assessment of normality</i> .....	62
Tabel 4.12.	<i>Observations farthest from the centroid</i> .....	64
Tabel 4.13.	<i>Computation of Degrees Freedom (Default model)</i> .....	67
Tabel 4.14.	Hasil Uji Goodness of Fit .....	68
Tabel 4.15.	Hasil Uji Hipotesis.....	71
Tabel 4.16.	Hasil Uji Hipotesis Yang Secara Tidak Langsung .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian .....	27
Gambar 3.1. Model Struktural .....	34
Gambar 4.1. Diagram Path .....	56
Gambar 4.2. Hasil Model Uji AMOS .....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabulasi Data 200 .....	98
2. Tabulasi Data 163 .....	110
3. Data Responden Variabel Keamanan (X1).....	119
4. Data Responden Variabel Kemudahan (X2).....	120
5. Data Responden Variabel Fitur Layanan (X3) .....	121
6. Data Responden Variabel Kepercayaan (Z) .....	122
7. Data Responden Variabel Minat (Y) .....	122
8. Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	123
9. Hasil Pengolahan Data Menggunakan AMOS .....	124
10. Hasil Data Sebelum <i>Outlier</i> .....	125
11. <i>Mahalanobis Distance</i> .....	126
12. Hasil Data Setelah <i>Outlier</i> .....	129
13. <i>Computation of Degrees Freedom</i> .....	132
14. Hasil Uji <i>Goodness of Fit Index</i> .....	132
15. Model <i>Fit Summary</i> .....	132
16. Hasil Uji Hipotesa Langsung .....	133
17. Hasil Uji Hipotesa Tidak Langsung .....	134
18. Hasil Uji <i>Sobel</i> .....	135