

**ANALISIS INTENSI PERPINDAHAN NASABAH MILENIAL  
DARI *TRADITIONAL INTERNET BANKING* KE BANK  
DIGITAL**

***ANALYSIS OF MILLENNIAL CUSTOMER SWITCHING  
INTENTION FROM TRADITIONAL INTERNET BANKING TO  
DIGITAL BANKING***



Oleh :

**ILHAM QORIUL LATIP**

**20190430208**

**PROGRAM STUDI EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ilham Qoriul Latip

Nomor Mahasiswa : 20190430208

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **ANALISIS INTENSI PERPINDAHAN NASABAH MILENIAL DARI *TRADITIONAL INTERNET BANKING* KE BANK DIGITAL** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis untuk diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya ini dibatalkan.

Yogyakarta, 25 Agustus 2023



Ilham Qoriul Latip

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan anugerah-Nya kepada penulis, sehingga atas izinnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir dengan penuh rasa syukur. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tua tercinta, Ibu Ucu Masto'ah, Bapak Agus Sopyan Nawawi dan Aa Agus Gunawan yang selalu mendoakan serta memberi segala dukungan dan nasihat yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Keluarga besar Haji Sodik, yang selalu mendoakan dan menyemangati penulis selama penyusunan penelitian ini.
3. Dosen Pembimbing, Bapak Dimas Bagus Wiranatakusuma, S.E., M.Ec., Ph.D. yang telah memberikan arahan, wawasan, serta membimbing penulis dengan penuh kesabaran.
4. Sahabat-sahabat Sekyo, Ananda Putri Nurdialita, Mafira Despina Saputra, Miko Azhari, Muhammad Kemal Asyidiq Sakti dan Riandini Septiani. Terima kasih sudah selalu meluangkan waktu dan memberi dukungan kepada penulis.
5. Teman-teman, Andi Sitti Nurul Fatihah Ikhsan, Desty Septiani, Kirana Widya Ningrum, Nadyatul Khoiroh, Nirmala Farikhah Azizatul Jannah, Putri Apriliani, Putri Khairunnisa, Sri Suci Nurhayati dan Widia Puspa Permata. Terima kasih sudah banyak membantu dan selalu memotivasi penulis dalam penyusunan penelitian ini.

6. Teman-teman seperjuangan, Ilham Maulana, Muhammad Dzulfikar, Muhammad Farras Naufal, Muhammad Hanief Andrian, Muhammad Shidqi Rafif, Muhammad Yazid Hawari, Regian Syaeful Hilal dan Wanda Nursuci Adam. Terima kasih telah kebersamai dan memberikan banyak pengalaman kepada penulis.
7. Gofar Hilman dan segala petuahnya. Terima kasih sudah selalu menjadi penghantar tidur bagi penulis melalui konten obrolan yang bermutu.
8. Garasi Drift. Terima kasih sudah selalu menghibur dan memotivasi penulis melalui konten-konten yang ada.

## KATA PENGANTAR

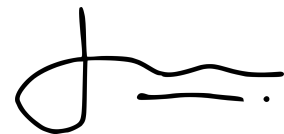
Alhamdulillah, Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS INTENSI PERPINDAHAN NASABAH MILENIAL DARI *TRADITIONAL INTERNET BANKING* KE BANK DIGITAL”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penulisan ini, penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan wawasan berharga dalam bidang perbankan dan digitalisasi, khususnya dalam konteks preferensi dan perilaku konsumen (generasi milenial).

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini banyak mengalami hambatan dan masih jauh dari sempurna. Keberhasilan pelaksanaan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ucu Masto'ah, Bapak Agus Sopyan Nawawi dan Aa Agus Gunawan. Selaku Orang Tua Penulis yang selalu mendoakan serta memberi dukungan.
2. Prof. Dr. Ir.Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Prof. Rizal Yahya, S.E., M.Sc., Ph.D., CA., Akt. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Prof. Dr. Endah Saptutyingsih, S.E., M.Si. Selaku Kepala Program Studi Ekonomi.
5. Bapak Dimas Bagus Wiranatakusuma, S.E., M.Ec., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah banyak membantu selama masa perkuliahan.
7. Seluruh sahabat dan teman penulis yang selalu menemani dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, 25 Agustus 2023



Ilham Qoriul Latip

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II .....	11
TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Landasan Teori .....	11
B. Penelitian Terdahulu .....	52
C. Hipotesis.....	55
D. Kerangka Pemikiran .....	59
BAB III.....	60
METODE PENELITIAN .....	60
A. Objek Penelitian .....	60
B. Jenis Data.....	60
C. Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> .....	60
D. Teknik Pengumpulan Data.....	64
E. Metode Analisis Data.....	64

F.	Definisi Operasional Variabel .....	65
G.	Uji Instrumen Data .....	68
BAB IV	.....	73
GAMBARAN UMUM	.....	73
A.	Gambaran Umum Responden.....	73
B.	Karakteristik Responden.....	74
C.	Statistik Deskriptif Responden.....	77
BAB V	.....	81
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	81
A.	Hasil Uji Instrumen Data .....	81
B.	Diskusi dan Pembahasan .....	91
BAB VI	.....	108
KESIMPULAN	.....	108
A.	Kesimpulan .....	108
B.	Saran .....	109
C.	Keterbatasan Penelitian.....	110
DAFTAR PUSTAKA	.....	112
LAMPIRAN	.....	118



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1 Perbedaan Traditional Internet Banking Dengan Bank Digital ...</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 3. 1 Tahapan Penentuan Populasi .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4. 1 Hasil pengumpulan data .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 4. 2 Data responden berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4. 3 Data responden berdasarkan Usia .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4. 4 Data responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 4. 5 Data responden berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 4. 6 Data responden berdasarkan Agama .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 4. 7 Data responden berdasarkan Pendapatan .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 4. 8 Data responden berdasarkan Domisili .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Penilaian Responden .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 5. 1 Hasil Pengujian Reflektif .....</b>	<b>83</b>
<b>Tabel 5. 2 Hasil Pengujian Fornell-Larcker .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabel 5. 3 Hasil Pengujian Formatif .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabel 5. 4 Hasil Koefisien Determinasi dan Relevansi Prediktif .....</b>	<b>86</b>
<b>Tabel 5. 5 Hasil Pengujian Effect Size .....</b>	<b>87</b>
<b>Tabel 5. 6 Hasil Pengujian Bootstrapping .....</b>	<b>88</b>
<b>Tabel 5. 7 Hasil Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Transaksi Perbankan Digital di Indonesia .....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 1. 2 Indeks Literasi Digital Indonesia.....</b>	<b>8</b>
<b>Gambar 2. 1 Kurva Utilitas Total .....</b>	<b>40</b>
<b>Gambar 2. 2 Kurva Utilitas Marjinal .....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 2. 3 Kurva Indifference .....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 5. 1 Hasil Pengujian First Order Construct .....</b>	<b>89</b>
<b>Gambar 5. 2 Hasil Pengujian Second Order Construct .....</b>	<b>90</b>