

**ANALISIS SWITCHING BEHAVIOR PENGGUNAAN MOBILE
BANKING (*livin mandiri*) MENGGUNAKAN PENDEKATAN PUSH-
PULL-MOORING PADA INSTANSI PEMERINTAH (PANGKALAN TNI
AL YOGYAKARTA)**

***ANALYSIS OF SWITCHING BEHAVIOR USING MOBILE BANKING (livin
Mandiri) USING A PUSH-PULL-MOORING APPROACH AT A
GOVERNMENT AGENCY (YOGYAKARTA TNI AL BASE)***

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



DISUSUN OLEH :

YANFA FAWWAZ AZKA

NIM : 20190430206

PRODI EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

**ANALISIS SWITCHING BEHAVIOR PENGGUNAAN MOBILE
BANKING (*livin mandiri*) MENGGUNAKAN PENDEKATAN PUSH-
PULL-MOORING PADA INSTANSI PEMERINTAH (PANGKALAN TNI
AL YOGYAKARTA)**

***ANALYSIS OF SWITCHING BEHAVIOR USING MOBILE BANKING (livin
Mandiri) USING A PUSH-PULL-MOORING APPROACH AT A
GOVERNMENT AGENCY (YOGYAKARTA TNI AL BASE)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



DISUSUN OLEH :

YANFA FAWWAZ AZKA

NIM : 20190430206

PRODI EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yanfa Fawwaz Azka

Nomor Mahasiswa : 20190430206

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **ANALISIS SWITCHING BEHAVIOR PENGGUNAAN MOBILE BANKING (*livin mandiri*) MENGGUNAKAN PENDEKATAN PUSH-PULL-MOORING PADA INSTANSI PEMERINTAH (PANGKALAN TNI AL YOGYAKARTA)** 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, 28 Desember 2023



Yanfa Fawwaz Azka

MOTTO

“every human being has their own turn”

(Gol D Roger)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah mmeberikan Rahmat dan Hidayat-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik mungkin dengan penuh rasa Syukur. Penelitian ini sesungguhnya tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ana Arsinta dan Susatyo Budi yang telah memberikan banyak cinta dan kasih sayang, sehingga penulis dapat menjalani penelitian ini dengan sebaik-baiknya.
2. Keluarga kecil penulis yang selalu mendengarkan keluh kesah dan senantiasa memberikan dukungan.
3. Dosen pembimbing, Bapak Dimas Bagus Wiranatakusuma, S.E., M.Ec., Ph.D. yang telah memberikan saran serta nasihat kepada penulis.
4. Septiana Has Shinta, terima kasih selalu ada menjadi pendamping untuk segala hal, selalu mendukung untuk terus maju dan menghibur penulis.
5. Sahabat-sahabat Terbaik, faisal, Alif, Taan, Dika, Faqih, reza, dan teman – teman lainnya yang selalu memberikan support kepada penulis, terima kasih telah berjuang bersama dan selalu meluangkan waktu untuk saling mendukung.
6. Keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih telah memberikan semangat dan nasihat kepada penulis.

KATA PENGANTAR

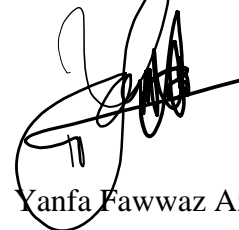
Alhamdulillah, Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi yang berjudul ANALISIS SWITCHING BEHAVIOR PENGGUNAAN MOBILE BANKING (*livin mandiri*) MENGGUNAKAN PENDEKATAN PUSH-PULL-MOORING PADA INSTANSI PEMERINTAH (PANGKALAN TNI AL YOGYAKARTA) Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penulisan ini, penulis mengambil topik dengan harapan dapat memberikan wawasan serta informasi mengenai digital payment. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini terdapat banyak kendala dan masih jauh dari sempurna. Namun, berkat pertolongan dari Allah SWT dan bimbingan dari semua pihak seluruh kendala dapat teratasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, adik saya yang telah menjadi alasan untuk tetap bertahan.
2. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., AK., CA., CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Prof. Dr. Endah Saptutyningsih., 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 staff Program Studi Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu penulis di masa perkuliahan.
7. Seluruh keluarga dan sahabat yang telah banyak memberikan semangat dan masukan dalam mengerjakan skripsi.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, saran, kritik dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat dibutuhkan untuk pembahasan yang lebih detail dan lebih akurat mengenai topik ini.

Yogyakarta, 28 Desember 2023



Yanfa Fawwaz Azka

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN PERNYATAAN | Error! Bookmark not defined. |
| MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| INTISARI..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| BAB I..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian..... | 12 |
| C. Tujuan Penelitian | 13 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 13 |
| BAB II..... | 15 |
| A. Landasan Teori..... | 15 |
| 1. Financial Technology (Fintech) | 15 |
| 2. Jenis layanan <i>Financial Technology</i> (fintech)..... | 15 |
| 3. Mobile Banking | 16 |
| 4. <i>Push, Pull, Mooring Theory</i> | 19 |
| 5. <i>Switching Behavior</i> | 20 |
| 6. Teori Perilaku Konsumen | 21 |
| 7. Teori Perilaku Produsen..... | 24 |
| 8. Teori Pasar | 26 |
| B. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis..... | 27 |
| C. Hipotesis..... | 33 |
| 1. Push Effect | 34 |
| 2. Pull Effect | 34 |
| 3. Mooring Effect | 35 |
| BAB III | 37 |

| | |
|---|----|
| A. Objek dan Subjek Penelitian | 37 |
| B. Jenis Data | 37 |
| C. Populasi..... | 37 |
| D. Teknik Pengambilan Data | 38 |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 39 |
| F. Uji Instrumen Data | 41 |
| G. Pengujian Model Reflektif untuk <i>first-Order Construct</i> | 42 |
| H. Penujian Model Formatif untuk <i>second-Order Constructs</i> | 43 |
| BAB IV | 46 |
| A. Gambaran Objek Penelitian | 46 |
| BAB V..... | 49 |
| A. Hasil Uji Instrumen Data | 49 |
| 1. Distribusi Jawaban Responden | 49 |
| 2. Hasil Pengujian Model Reflektif untuk <i>First-Order Constructs</i> | 52 |
| 3. Hasil Pengujian Model Formatif untuk <i>Second-Order Constructs</i> | 54 |
| 4. Hasil Pengujian Model Struktural | 55 |
| B. Hasil dan Pembahasan | 60 |
| 1. Pengaruh Push Effect yang diproksikan dengan penentuan kualitas layanan, kompetisi dan reputasi terhadap Switching Behavior | 60 |
| 2. Pengaruh pull effect yang diproksikan dengan Kemudahan Pengguna, Keamanan Relative, dan Keuntungan Relative terhadap Switching Behavior | 61 |
| 3. Pengaruh mooring effect yang diproksikan dengan Kebiasaan dan Biaya Beralih terhadap switching behavior..... | 62 |
| BAB VI | 65 |
| A. Kesimpulan..... | 65 |
| B. Keterbatasan Penelitian..... | 66 |
| C. Saran | 66 |
| Daftar Pustaka | 68 |
| LAMPIRAN | 71 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Table 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2018 – 2022)..... | 1 |
| Tabel 1.2 Jumlah Penggunaan Mobile Banking di Indonesia tahun 2022..... | 8 |
| Tabel 1.3..... | 10 |
| Jumlah Pegawai Aktif Pangkalan TNI AL Yogyakarta tahun 2023 | 10 |
| Tabel 1.4..... | 10 |
| Pengguna Bank Umum Pangkalan TNI AL Yogyakarta | 10 |
| Tabel 1.5..... | 10 |
| Pengguna layanan Mobile Banking pada Pangkalan TNI AL Yogyakarta..... | 10 |
| Tabel 1.6..... | 11 |
| Pengguna Livin By Mandiri pada Pangkalan TNI AL Yogyakarta..... | 11 |
| Tabel 2.1..... | 27 |
| Penelitian Terdahulu | 27 |
| Table 2.2..... | 31 |
| Literatur Gap | 31 |
| Tabel 3.2..... | 39 |
| Tabel operasional variable penelitian..... | 39 |
| Tabel 4.1..... | 46 |
| Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan umur | 46 |
| Tabel 4.3..... | 47 |
| Karakteristik Responden berdasarkan sebagai pengguna layanan <i>Mobile Banking</i> | 47 |
| Tabel 4.4..... | 47 |
| Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Pengguna <i>Mobile</i> <i>Banking</i> | 47 |
| Tabel 4.5..... | 48 |
| Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Mobile Banking yang digunakan | 48 |
| Tabel 4.6..... | 48 |

| | |
|---|----|
| Karakteristik Responden berdasarkan seberapa sering melakukan transaksi layanan <i>Mobile Banking</i> | 48 |
| Tabel 5.1..... | 50 |
| Hasil Distribusi Data..... | 50 |
| Table 5.2..... | 53 |
| Hasil Pengujian Reflektif..... | 53 |
| Tabel 5.3..... | 54 |
| Hasil Pengujian <i>Fornell-Larcker</i> | 54 |
| Hasil Pengujian Formatif..... | 55 |
| Tabel 5.5..... | 55 |
| Hasil Koefisien Determinasi dan Relevansi Prediktif..... | 55 |
| Tabel 5.6..... | 56 |
| Hasil Pengujian <i>Effect Size f²</i> | 56 |
| Tabel 5.7..... | 56 |
| Hasil Pengujian <i>Path Coefficient</i> | 56 |
| Tabel 5.8..... | 57 |
| Hasil Pengujian Hipotesis..... | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model penelitian..... | 36 |
| Gambar 5.1 Path Coefficient First Ordee Construct | 58 |
| Gambar 5.2 Path Coefficient Second Order Construct | 59 |
| Gambar 5.3 Skema Pengaruh <i>push effect</i> Terhadap <i>switching behavior</i> | 60 |
| Gambar 5.4 Skema Pengaruh <i>pull effect</i> Terhadap <i>switching behavior</i> | 61 |
| Gambar 5.5 Skema Pengaruh <i>mooring effect</i> Terhadap <i>switching behavior</i> | 62 |