

**ANALISIS PUSH, PULL, AND MOORING TERHADAP SWITCHING  
BEHAVIOR PADA LAYANAN MOBILE BANKING (M-BANKING)**

**(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta)**

***PUSH, PULL, AND MOORING ANALYSIS OF SWITCHING BEHAVIOR IN  
MOBILE BANKING (M-BANKING) SERVICES***

***(Case Study of Students from the Faculty of Economics and Business,  
Muhammadiyah University of Yogyakarta)***



**DISUSUN OLEH :**

**TAAN MULIA TIAGENG**

**NIM : 20190430213**

**PRODI EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**ANALISIS PUSH, PULL, AND MOORING TERHADAP SWITCHING  
BEHAVIOR PADA LAYANAN MOBILE BANKING (M-BANKING)**

**(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta)**

***PUSH, PULL, AND MOORING ANALYSIS OF SWITCHING BEHAVIOR IN  
MOBILE BANKING (M-BANKING) SERVICES***

***(Case Study of Students from the Faculty of Economics and Business,  
Muhammadiyah University of Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

**TAAN MULIATIAGENG**

**20190430213**

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

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

NAMA : Taan Mulia Tiageng

Nomor Mahasiswa : 20190430213

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **ANALISIS PUSH, PULL, AND MOORING TERHADAP SWITCHING BEHAVIOR PADA LAYANAN MOBILE BANKING (M-BANKING) (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah 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, 29 Desember 2023



Taan Mulia Taigeng

## **MOTTO**

“Aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Melihat akan hamba-hamba-Nya.” (QS. Ghafir: 44)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan 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, Sugianto dan Suhartati yang telah memberikan banyak cinta dan kasih sayang sehingga penulis dapat menjalani penelitian ini dengan sebaik-baiknya.
2. Keluarga kecil penulis: Aa Edy Sudrajat yang selalu mendengarkan keluhan 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. Laili Eka Amalia, terima kasih selalu ada menjadi pendamping untuk segala hal, selalu mendukung untuk terus maju dan menghibur dalam sedih.
5. Sahabat-sahabat Terbaik, Huda, Sofyan, Alif, Yanfa, Dika, Faqih, terima kasih telah berjuang bersama dan selalu meluangkan waktu untuk saling mendukung.
6. Reza, Sidqi, Roy, yang selalu memberikan semangat tanpa henti.
7. 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 PUSH, PULL, AND MOORING TERHADAP SWITCHING BEHAVIOR PADA LAYANAN MOBILE BANKING (M-BANKING). 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 Saptutyningih., 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.

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING</b> ...Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.	
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Masalah.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
1. Mobile Banking (M-Banking).....	11
2. Jenis Transaksi <i>Mobile Banking</i> ( M- Banking).....	12
3. Manfaat Layanan <i>Mobile Banking</i> (M-Banking).....	14
4. Push Pull Mooring Theory .....	14
5. Faktor Push.....	16
6. Faktor Pull .....	19
7. Faktor Mooring.....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	30
C. Hipotesis .....	37
D. Model Penelitian.....	40



<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Objek Penelitian .....	41
B. Jenis Data.....	42
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	42
D. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	46
F. Uji Instrumen Data.....	48
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	48
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Objek Penelitian.....	50
1. Profil Universitas.....	50
2. Visi dan Misi Universitas.....	51
3. Tujuan Universitas.....	52
B. Karakteristik Responden.....	53
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A. Hasil Uji Instrumen Data.....	57
B. Pembahasan .....	72
<b>BAB VI KESIMPULAN .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Keterbatasan Penelitian.....	83
C. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>
Lampiran Kuesioner Penelitian.....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Mahasiswa Aktif Jenjang S1 2022/2023 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.....	6
Tabel 1.2 Karakteristik Preliminary Study Berdasarkan Mahasiswa yang Mengetahui Mobile Banking.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2.2 Literatur Review Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Tahapan Penentuan Populasi.....	42
Tabel 3.2 Variabel Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan data.....	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Mobile Banking.....	54
Tabel 4.4 Responen Berdasarkan Produk Layanan Mobile Banking.....	55
Tabel 5.1 Hasil Distribusi Data.....	58
Tabel 5.2 Hasil Pengujian reflektif.....	63
Tabel 5.3 Hasil Pengujian <i>Fornell-Lacker</i> .....	65
Tabel 5.4 Hasil Pengujian Formatif.....	66
Tabel 5.5 Hasil Koefisien Determinasi dan Relevansi Prediktif.....	66
Tabel 5.6 Hasil Pengujian Effect Size $f^2$ .....	67
Tabel 5.7 Hasil Pengujian Path Coefficient.....	68
Tabel 5.8 Hasil Pengujian Hipotesis.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	40
Gambar 5.1 Hasil Pengujian First-Order Construct.....	70
Gambar 5.2 Hasil Pengujian Second Order Construct.....	71
Gambar 5.3 Skema Pengaruh Push Effect Terhadap Switching Behavior.....	73
Gambar 5.4 Skema Pengaruh Pull Effect Terhadap Switching Behavior.....	76
Gambar 5.5 Skema Pengaruh Mooring Effect Terhadap Switching Behavior.....	78