

**PENGARUH KUALITAS MOBILE BANKING TERHADAP NILAI YANG
DIPERSEPSIKAN NASABAH (*User Perceived Value*)**
***THE EFFECT OF MOBILE BANKING QUALITY ON CUSTOMER PERCEIVED
VALUE (User Perceived Value)***

Skripsi



UMY

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

Disusun Oleh:

Kurniawan

NIM. 20190410182

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

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Kurniawan
NIM : 20190410182
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS MOBILE BANKING TERHADAP
NILAI YANG DIPERSEPSIKAN NASABAH (User Perceived
Value)

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 17 Sep 2024



HALAMAN MOTTO

“Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/
diperbuatnya”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Semakin keras pertarungan, semakin indah kemenangan”

(Kurniawan)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS MOBILE BANKING TERHADAP NILAI YANG DIPERSEPSIKAN NASABAH (User Perceived Value)”**. Penulisan ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si., selaku ketua prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran, pengarahan, dan wawasan baru kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Para Nasabah Bank BSI yang sudah mau meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk menjadi responden penelitian penulis.
4. Dua orang paling berjasa dalam hidup saya, Ibu Endang Susilawati dan Ayah Eko Iskandar. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan atas izin merantau

dari kalian, serta pengorbanan, cinta, doa, motivasi, semangat dan nasehat serta kata-kata yang sering dilontarkan “Anak Ibu Ayah pasti bisa, libatkan Allah SWT dalam keadaan apapun”. Tetap Semangat dan juga tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup penulis, kalian sangat berarti. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan Amiin.

5. Kepada cinta kasih adik-adik penulis yaitu Ika, Ratu, dan Sultan. Terima kasih atas segala doa, usaha, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
6. Kepada dua orang paling baik dan loyal penulis yaitu Tante eva dan Om tomo. Terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
7. Teman-teman daerah yang selalu mendukung dan berjuang bersama dalam menyempurnakan penelitian penulis.
8. Terakhir untuk diri penulis, Kurniawan. Terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan semua tantangan dan tugas akhir skripsi ini. Semoga tetap rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya. Bukan diri penulis yang hebat, tetapi doa kedua orang tua penulislah yang kuat.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Ekonomi dan Bisnis terutama Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

Yogyakarta, 22 Juli 2024



Nama Kurniawan
NIM. 20190410182

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. User Perceived Value (UPV).....	7
2.1.2. Service Quality.....	8
2.1.3. Information Quality.....	9
2.1.4. Security.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu.....	11
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	14
2.3.1. Pengaruh Service Quality terhadap User Perceived Value.....	14
2.3.2. Pengaruh Information Quality terhadap User Perceived Value.....	14
2.3.3. Pengaruh Security terhadap User Perceived Value.....	15
2.4. Model Penelitian.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Rancangan Penelitian.....	17

3.2	Jenis Data.....	17
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	18
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	19
3.6	Teknik Analisi Data.....	20
3.5.1.	Statistik Deskriptif.....	20
3.5.2.	Uji Persyaratan Analisis.....	20
3.5.3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	21
3.5.4.	Uji Hipotesis.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		24
4.1.	Deskripsi Data.....	24
4.1.1.	Data Kuesioner Penelitian.....	24
4.1.2.	Data Responden.....	25
4.1.3.	Distribusi Frekuensi.....	28
4.1.4.	Statistik Deskriptif.....	30
4.1.5.	Uji Persyaratan Analisis.....	32
4.2.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
4.3.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	37
4.3.1.	Koefisien Determinasi.....	37
4.3.2.	Uji T.....	38
4.3.3.	Uji F.....	40
4.4.	Pembahasan.....	41
4.4.1.	Pengaruh Service Quality Terhadap User Perceived Value.....	41
4.4.2.	Pengaruh Information Quality Terhadap User Perceived Value.....	42
4.4.3.	Pengaruh Security Terhadap User Perceived Value.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran.....	45
5.3	Penutup.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....		50
LAMPIRAN.....		52

DAFTAR TABEL

TABEL 3. 1 SKALA LIKERT.....	18
TABEL 3. 2 PENGUKURAN INDIKATOR PENELITIAN.....	19
TABEL 4. 1 RINCIAN KUESIONER PENELITIAN.....	24
TABEL 4. 2 KLASIFIKASI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	25
TABEL 4. 3 KLASIFIKASI RESPONDEN BERDASARKAN UMUR RESPONDEN.....	25
TABEL 4. 4 KLASIFIKASI RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN.....	26
TABEL 4. 5 KLASIFIKASI RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN.....	26
TABEL 4. 6 KLASIFIKASI RESPONDEN BERDASARKAN PENDAPATAN PERBULAN.....	27
TABEL 4. 7 DISTRIBUSI FREKUENSI SERVICE QUALITY.....	28
TABEL 4. 8 DISTRIBUSI FREKUENSI INFORMATION QUALITY.....	28
TABEL 4. 9 DISTRIBUSI FREKUENSI SECURITY.....	29
TABEL 4. 10 DISTRIBUSI FREKUENSI USER PERCEIVED VALUE.....	29
TABEL 4. 11 STATISTIK DESKRIPTIF.....	30
TABEL 4. 12 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL SERVICE QUALITY.....	33
TABEL 4. 13 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL INFORMATION QUALITY.....	33
TABEL 4. 14 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL SECURITY.....	34
TABEL 4. 15 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL USER PERCEIVED VALUE.....	34
TABEL 4. 16 HASIL UJI RELIABILITAS.....	35
TABEL 4. 17 HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA.....	36
TABEL 4. 18 HASIL KOEFISIEN DETERMINASI ().....	38
TABEL 4. 19 HASIL UJI T.....	39
TABEL 4. 20 HASIL UJI F.....	40

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 TRANSAKSI DIGITAL 5 TAHUN TERAKHIR.....	2
GAMBAR 2. 1 MODE PENELITIAN.....	16