

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP MINAT PENGGUNAAN
LAYANAN MOBILE BANKING BANK CENTRAL ASIA**

**(Studi pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan
Bisnis Universitas Stikubank Semarang Angkatan 2017)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Stikubank
Semarang



Oleh:

Nama : Vivia Taraka Putri

NIM : 17.05.51.0225

Program Studi : S.1 - Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP MINAT PENGGUNAAN
LAYANAN MOBILE BANKING BANK CENTRAL ASIA**

**(Studi pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan
Bisnis Universitas Stikubank Semarang Angkatan 2017)**

Oleh:

Nama : Vivia Taraka Putri

NIM : 17.05.51.0225

Program Studi : S.1 - Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 30 Juni 2021
Dosen Pembimbing



(Bogy Febriatmoko, S.T., M.M.)
NIDN: 0618028705

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN DIFERENSIASI
PRODUK TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING (STUDI
PADA MAHASISWA PROGDI MANAJEMEN UNIVERSITAS STIKUBANK - SEMARANG
ANGKATAN 2017)**

Ditulis oleh
NIM : **17.05.51.0225**
Nama : **VIVIA TARAKA PUTRI**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 11-08-2021
Ketua



(BOGY FEBRIATMOKO, S.T., M.M.)
NIDN. 0618028705

Sekretaris



(Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si)
NIDN. 0027037101

Anggota



(KRISTINA ANINDITA HAYUNINGTIAS, S.E.,
M.M.)
NIDN. 0616018901

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Dekan



(Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si)
NIDN. 0027037101

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>
1/2

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING (STUDI PADA MAHASISWA PROGDI MANAJEMEN UNIVERSITAS STIKUBANK - SEMARANG ANGKATAN 2017)

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 02-08-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 02-08-2021

Yang Menyatakan

(VIVIA TARAKA PUTRI)
NIM. 17.05.51.0225

SAKSI 1
Tim Penguji



(BOGY FEBRIATMOKO, S.T., M.M.)

SAKSI 2
Tim Penguji



(Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si)

SAKSI 3
Tim Penguji



(KRISTINA ANINDITA HAYUNINGTIAS, S.E., M.M.)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digsign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digsign.unisbank.ac.id>
1/1

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta kesehatan dan kekuatan bagi saya untuk melaksanakan dan menyelesaikan karya ilmiah ini. Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang terhormat dan tercinta Papa Joko Budi S dan Mama Kristanti ,dan kedua saudara kandung saya Arga Winata S dan Callista Filia P, yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang dan doa yang tulus demi kesuksesan penulis serta memberikan dukungan moril, materil kepada penulis.
2. Seluruh keluarga dan orang terkasih yang senantiasa telah memberikan dukungan moril dan doa yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan penulis yang begitu besar dan tidak terhingga.
3. Dosen pembimbing saya Bapak Bogy Febriatmoko, S.T., M.M. yang telah memberikan bimbingan dengan sepenuh hati untuk membantu saya dalam penyusunan karya ilmiah ini.
4. Teman-teman terdekat yang tak bisa saya sebut satu persatu saya yang selalu memberikan support dan menjadi pendengar yang terbaik.

(Vivia Taraka Putri)

HALAMAN MOTTO

“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, Dan bahwasannya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). Kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna”

QS. An-Najm ayat 39-41

“ Betapapun sulitnya kehidupan, selalu ada sesuatu yang dapat kamu lakukan dan berhasil.” - Stephen Hawking

“ Tidak ada rahasia untuk sukses. Semuanya adalah hasil dari persiapan, kerja keras, dan belajar dari kegagalan.” - Colin Powell

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING BANK CENTRAL ASIA

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan diferensiasi produk terhadap minat penggunaan layanan mobile banking dimasa covid-19 pada Bank Central Asia. Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa program studi manajemen fakultas ekonomika dan bisnis Universitas Stikubank Semarang. Teknik penelitian yang digunakan adalah *purposive sampling* ialah teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel sesuai dengan kriteria. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengambilan data adalah penyebaran kuesioner melalui google form. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yang memiliki rekening bank BCA yang telah menggunakan layanan mobile banking maupun belum. Pengujian ini dilakukan dengan beberapa uji instrument, uji regresi berganda, dan uji hipotesis. Pada hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi manfaat dan diferensiasi produk berpengaruh positif dan signifikan. Tetapi hasil pada persepsi kemudahan membuktikan tidak berpengaruh signifikan.

Kata Kunci: Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Diferensiasi Produk dan Minat Penggunaan

ABSTRACT

THE EFFECT OF PERCEPTION OF BENEFITS, PERCEPTIONS OF EASY, AND PRODUCT DIFFERENCE ON INTEREST IN USING BANK CENTRAL ASIA MOBILE BANKING SERVICES

This study was conducted to determine the effect of perceived benefits, perceived convenience, and product differentiation on interest in using mobile banking services during the COVID-19 period at Bank Central Asia. This research was conducted on students of the management study program, Faculty of Economics and Business, Stikubank University, Semarang. The research technique used is purposive sampling, which is a sampling technique by selecting samples according to the criteria. The type of data used is primary data. The data collection technique was distributing questionnaires via google form. The population in this study as many as 96 respondents who have a BCA bank account who have used or have not used mobile banking services. This test was carried out with several instrument tests, multiple regression tests, and hypothesis testing. The results of this study prove that the perception of benefits and product differentiation has a positive and significant effect. But the results on the perception of convenience prove no significant effect.

Keywords: Perceived Benefits, Perceived Ease, Product Differentiation and Interest in Use

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Diferensiasi Produk terhadap Minat Penggunaan Layanan Mobile Banking BCA”**.

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bogy Febriatmoko, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Safik Faozi S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
3. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. Sri Sudarsi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
6. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terimakasih atas kerjasamanya.
7. Orang tua saya yang telah berjuang memenuhi secara fisik dan financial selama kuliah, semoga saya bisa membahagiakan orang tua. Serta saudara kandung saya
8. Orang terkasih selalu dipikiran dan hati saya yang telah menemani perjuangan saya dari awal kuliah hingga titik ini.
9. Teman-teman terdekat saya yang tidak bisa saya sebut satu-persatu yang selalu memberikan dukungan penuh.

10. Teman-teman Manajemen angkatan 2017 terimakasih atas pengalaman yang hebat selama kuliah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 30 Juni 2021
Yang Menyatakan

(Vivia Taraka Putri)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Kegunaan/Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Teori Minat Penggunaan (<i>Intention to use</i>) ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Teori Persepsi Manfaat	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Teori Persepsi Kemudahan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Teori Diferensiasi Produk	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE DAN RANCANGAN(DESAIN) PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.

3.3.2	Teknik Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Uji Determinasi (<i>R</i>²)	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Pengujian Secara Simultan (Uji F)...	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Uji t.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Deskripsi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Deskripsi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pengujian Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.5	Analisis Regresi Berganda, Uji F, dan Koefisien Determinan	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi (<i>R</i>²)	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Uji F	Error! Bookmark not defined.
4.6	Uji Hipotesis (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
4.7	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.7.1	Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan	Error! Bookmark not defined.
4.7.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.3	Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Minat Penggunaan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Implikasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3	Keterbatasan penelitian	Error! Bookmark not defined.

5.4	Rekomendasi penelitian yang akan datang.....	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.