

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN RISIKO
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI MOBILE BANKING
DI KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH :

TINEZIA MARIA GRACIA TAVARES

NIM : 32117086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN RISIKO
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI *MOBILE BANKING*
DI KOTA KUPANG**


Yang diajukan oleh :

Nama : Tinezia Maria Gracia Tavares
NIM : 32117086
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM


NIDN: 0808015901


Maria Augustin Lopes Amaral, SE, MM

NIDN: 0805079302

Kupang 2022

Ketua Program Studi Manajemen


Anggraeny Paridy, SE, M. Si
NIDN : 0011036501

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 19 Desember 2022

Jam : 15.00 – 17.00 Wita

Tempat : *Conference Room*

Atas Nama : Tinezia Maria Gracia Tavares

Nomor Registrasi : 32117086

Dinyatakan : **LULUS**

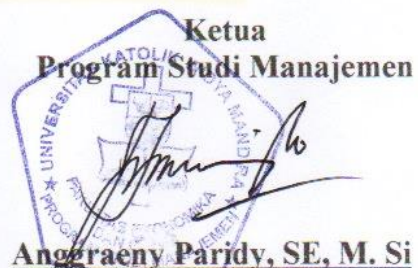
PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- | | | | |
|---|-------------|----------------------------------|---------|
| 1 | Ketua | : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM | (.....) |
| 2 | Sekretaris | : Maria A. L. Amaral, SE, MM | (.....) |
| 3 | Penguji I | : Anggraeny Paridy, SE, M. Si | (.....) |
| 4 | Penguji II | : Selfiana Goetha, SE, MM | (.....) |
| 5 | Penguji III | : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM | (.....) |

MENGETAHUI



Dr. M. E. Perseveranda, SE, M. Si
NIDN : 0819066703



Anggraeny Paridy, SE, M. Si
NIDN : 0011036501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung, tapi
buatlah jalanmu sendiri dan tinggalkan jejak”**

“PERSEMBAHAN”

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Orang tua tercinta Bapak Mateus Tavares dan Ibu Francisca de Jesus, yang dengan bersusah payah membiayai studi dan tidak pernah lelah mendoakan segala yang terbaik. Kepada saudara yang terkasih, Kakak Jose, Kakak Joel, Kakak Deny, Kakak Nel, Kakak Inna, Kakak Tharsy, Adik Jejun, Adik Chio, Adik Joao dan Adik Noy, yang selalu mendukung dan memotivasi untuk tetap semangat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga dapat diselesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Kota Kupang” diajukan guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selama penyusunan skripsi ini, banyak sekali mendapat bimbingan, masukan dan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, perlu diucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan, Br. Salomon Leki, SVD, SE, M.Ec. Dev dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Maria B.M.G Wutun, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi

Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai pada akhir penulisan skripsi ini.

4. Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I, Ketua Panitia Ujian Skripsi dan Penguji III serta Ibu Maria Augustin Lopes Amaral, SE, MM selaku dosen Pembimbing II dan Sekretaris Panitia Ujian yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan.
6. Ibu Selfiana Goetha, SE, MM selaku Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan.
7. Seluruh Dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
8. Ibu Angelina Penun, SH selaku Kepala Tata Usaha dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bantuan dalam segala urusan administrasi selama perkuliahan.
9. Bapak Mateus Tavares dan Ibu Francisca de Jesus sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, membiayai dan selalu mendoakan untuk keberhasilan, beserta saudara-saudari (Kakak Jose, Kakak Joel, Kakak Deny, Kakak Nel, Kakak Inna, Kakak Tharsy, Adik Jejun, Adik Chio, Adik Joao dan Adik Noy) yang telah memberikan dukungan dan doa untuk meraih gelar Sarjana Manajemen ini.

10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna penyempurnaan karya ilmiah di waktu yang akan datang. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Desember 2022

Penulis

ABSTRAK

Tinezia Maria Gracia Tavares (32117086) dengan judul penelitian “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Kota Kupang”. Di bawah bimbingan Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM sebagai Pembimbing I dan Ibu Maria A.L. Amaral, SE, MM sebagai Pembimbing II.

Mobile banking merupakan suatu layanan yang disediakan pihak bank, agar mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke bank secara langsung. *Mobile banking* dalam pengoperasiannya hampir sama dengan *internet banking*, yaitu sama-sama menggunakan jaringan *internet*, namun ada hal yang membedakan, yaitu nasabah terlebih dahulu harus mendownload aplikasi *mobile banking* suatu bank untuk menggunakannya dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada *smartphone*. Hal ini berbeda dengan *internet banking*, karena layanan *internet banking*, tidak perlu menggunakan aplikasi untuk mengaksesnya. Penggunaan aplikasi *Mobile Banking* Se-Indonesia Tahun 2020-2021 mengalami fluktuasi. Masalah dalam penelitian ini 1). Bagaimana gambaran tentang kepercayaan, kemudahan, risiko dan loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi *m-banking* di Kota Kupang? 2). Apakah kepercayaan, kemudahan dan risiko secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi *m-banking* di Kota Kupang?

Populasi pada penelitian ini adalah Semua Masyarakat Kota Kupang berusia ≥ 17 Tahun yang menggunakan aplikasi *m-banking*. Sampel sebanyak 102 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Setelah data dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial (Regresi Linier Berganda).

Hasil analisis deskriptif diperoleh jawaban responden terhadap variabel kepercayaan sebesar 69,6%, variabel kemudahan sebesar 75,2%, variabel risiko sebesar 76,1% dan variabel loyalitas nasabah sebesar 76,6%. Hasil analisis deskriptif ini menggambarkan variabel kepercayaan, kemudahan, risiko dan loyalitas nasabah termasuk dalam kategori baik. Hasil regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = 0,452X_1 + 0,415X_2 - 0,121X_3$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sebaliknya variabel risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, kemudahan dan risiko secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi *m-banking* di Kota Kupang. Hasil dari koefisien determinasi (R^2)=54,50%, yang menerangkan bahwa loyalitas nasabah merupakan kontribusi dari variabel kepercayaan, kemudahan dan risiko, sedangkan sisanya 45,50% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, disarankan kepada pihak Bank agar tetap menjaga kepercayaan dari nasabah dengan cara mencegah terjadinya kecurangan atau penipuan, selalu melakukan pengembangan dan pemeliharaan kemudahan dalam menggunakan aplikasi *m-banking* yang lebih baik lagi sehingga nasabah tidak mengalami resiko yang sering terjadi seperti gangguan jaringan dan pembobolan data nasabah agar nasabah selalu loyal dalam menggunakan aplikasi *m-banking* untuk melakukan transaksi.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kemudahan, Risiko dan Loyalitas Nasabah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Pemasaran.....	11
B. Perilaku Konsumen	14
C. Loyalitas Nasabah	21
D. Kepercayaan.....	25
E. Kemudahan.....	27
F. Risiko	29

G. Penelitian Terdahulu	31
H. Kerangka Berpikir	33
I. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Tempat dan Waktu Penelitian	37
B. Populasi dan Sampel	37
C. Jenis Data	38
D. Metode Pengumpulan Data	39
E. Variabel Definisi Operasional, Indikator dan Skala pengukuran	40
F. Uji Kuisisioner.....	42
G. Metode Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Karakteristik Resaponden	57
B. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	62
C. Analisis Data.....	61
D. Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Se-Indonesia	
Tahun 2020-2021 (%)	6
Tabel 1.2 <i>Research Gab</i>	8
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran ...	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Risiko	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	59
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.11 Kategori Gambaran Variabel Kepercayaan (X1).....	61
Tabel 4.12 Kategori Gambaran Kemudahan (X2)	62
Tabel 4.13 Kategori Gambaran Risiko (X3)	63
Tabel 4.14 Kategori Gambaran Loyalitas Nasabah (Y).....	64
Tabel 4.15 Uji Linearitas	66
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (uji t)	71

Tabel 4.19 Uji Simultan (Uji F)	73
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir	35
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	65
Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas	66
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Hasil Uji Deskriptif	93
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	102
Lampiran 4 Uji Releabilitas	104
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	105
Lampiran 6 Hasil Uji Linearitas.....	106
Lampiran 7 Uji Multikolinearitas.....	107
Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas	107
Lampiran 9 Hasil Uji Linear Berganda.....	107