

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEMANFAATAN,  
KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT  
PENGUNAAN PADA MOBILE BANKING**

**(Studi pada Mahasiswa Pengguna Layanan *Mobile Banking* di Banyumas)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

**NURGHANI RAFIARDYANINGRUM**

**1702030129**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2023**

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEMANFAATAN,  
KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT  
PENGUNAAN PADA MOBILE BANKING**

**(Studi pada Mahasiswa Pengguna Layanan *Mobile Banking* di Banyumas)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

**NURGHANI RAFIARDYANINGRUM**

**1702030129**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2023**

**i**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEMANFAATAN,  
KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT  
PENGUNAAN PADA MOBILE BANKING**

**(Studi pada Mahasiswa Pengguna Layanan *Mobile Banking* di Banyumas)**



**SKRIPSI**

Oleh:

**NURGHANI RAFIARDYANINGRUM**

**1702030129**

Diperiksa dan disetujui oleh:

**Pembimbing**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Azmi Fitriati', is written over a faint circular watermark of the university logo.

**Dr. Azmi Fitriati, S.E., M. Si., Ak., CA.**

**NIP. 2160229**




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Nurghani Rafiardyaningrum  
NIM : 1702030129  
Program Studi : Akuntansi S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan Pada Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa Pengguna Layanan *Mobile Banking* di Banyumas).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Azmi Fitriati, S.E., M. Si., Ak., CA. (  )  
Anggota 1 : Iwan Fakhruddin, S.E., M.Si., Ph.D., Ak., CA. (  )  
Anggota 2 : Bima Cinintya Pratama, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. (  )

Dibuat di : Purwokerto  
Pada Tanggal : 2 Agustus 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurghani Rafiardyaningrum

NIM : 1702030129

Program Studi : Akuntansi S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar-benar serta bukan hasil plagiasi karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur plagiasi, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 2 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Nurghani Rafiardyaningrum

## MOTTO

“Kolegamu, teman-teman, adik kelasmu, mungkin ‘tampak’ lebih maju,  
sebaliknya mungkin yang lainnya ‘tampak’ di belakangmu.

Setiap orang di dunia ini berlari di perlombaan-nya sendiri, jalurnya sendiri, dalam  
waktunya masing-masing.

Itu Zona Waktu mereka.

Kamupun berada di Zona Waktumu sendiri.

Kamu tidak terlambat.

Kamu tidak lebih cepat.

Kamu sangat tepat waktu, sesuai dengan ketetapan-Nya.

Tetaplah kejar keberkahan-Nya agar sampai pada muara kebahagiaan-Nya”

Kamu di Zona Waktumu sendiri.

([asaltahusaja.com/inspirasi/zona-waktu-kehidupan/](http://asaltahusaja.com/inspirasi/zona-waktu-kehidupan/))

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas kebaikan-Nya penulis dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan persembahan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Mardi, S.E. dan Ibu Sumarsih yang telah memberikan dukungan secara moral maupun materi serta doa dan kesabaran yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusyu' selain doa dari orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta kasihku untuk kalian bapak ibuku tersayang.
2. Adik saya Hafidh Assas Amrullah yang selalu menjadi penyemangat saya, menjadi motivasi untuk menjadi kakak yang baik.
3. Risma Wulansari, S.E. terima kasih sudah menjadi teman yang baik, terima kasih sudah mendengarkan keluh kesah penulis, dan terima kasih sudah menjadi teman yang *supportive*. Semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan kamu.
4. Sahabat penulis sejak SMA: Puspita, Una, Imansari, Aulya, Dewi, dan Yola terima kasih atas dukungan, nasehat, dan dukungannya yang tiada hentinya. Terima kasih telah menjadi orang baik, semoga kita semua sukses!
5. Kawan seperjuangan Akuntansi S1 kelas C angkatan 2017 dalam mendukung, baik secara spiritual maupun moral tanpa mengintimidasi.
6. Rekan-rekan serta pihak yang selama ini telah memberikan dukungan dan tidak bisa disebutkan satu persatu.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini, penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- 2) Ibu Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- 3) Bapak Iwan Fakhruddin, S.E., M.Si., Ph.D., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- 4) Ibu Ira Hapsari, S.E., M.Si., Ak. Sebagai Pembimbing Akademik yang selalu sabar dan penuh pengertian terhadap saya.
- 5) Ibu Dr. Azmi Fitriati, S.E., M. Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan, masukan, pendapat kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
- 6) Bapak Iwan Fakhruddin, S.E., M.Si., Ph.D., Ak., CA. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan banyak saran dan masukan sehingga menjadikan saya layak sebagai Sarjana Akuntansi.
- 7) Bapak Bima Cinintya Pratama, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak saran dan masukan sehingga menjadikan saya layak sebagai Sarjana Akuntansi.
- 8) Kedua orang tua, Bapak Mardi, S.E. dan Ibu Sumarsih yang telah memberikan dukungan secara moral maupun materi serta doa dan kesabaran yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
- 9) Semua pihak yang telah mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya kata, saya berharap kepada Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurghani Rafiardyaningrum  
NIM : 1702030129  
Program Studi : Akuntansi – S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui dan memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty – Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan Pada Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa Pengguna Layanan *Mobile Banking* di Banyumas)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada Tanggal : 2 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Nurghani Rafiardyaningrum

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEMANFAATAN,  
KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT  
PENGUNAAN PADA MOBILE BANKING**

**(Studi pada Mahasiswa Pengguna Layanan *Mobile Banking* di Banyumas)**

**Nurghani Rafiardyaningrum<sup>1</sup>,**

Program Studi Akuntansi S1

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[nurghanirafiardyaningrum@gmail.com](mailto:nurghanirafiardyaningrum@gmail.com),

**Dr. Azmi Fitriati, S.E., M. Si., Ak., CA.<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[azmi.fitriati@gmail.com](mailto:azmi.fitriati@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menemukan bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap minat penggunaan pada *Mobile Banking*. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa di wilayah Banyumas yang menggunakan layanan *Mobile Banking*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dan memperoleh sebanyak 150 sampel data yang telah memenuhi kriteria. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ialah metode analisis SEM-PLS (*Structural Equation Modelling – Partial Least Squares*). Hasil penelitian menunjukkan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *Mobile Banking*. Kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *Mobile Banking*. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *Mobile Banking*. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *Mobile Banking*.

**Kata Kunci:** Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Minat Penggunaan, *Mobile Banking*.

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE PERCEIVED EASE TO USE,  
PERCEIVED USEFULNESS, TRUST, AND SERVICE QUALITY TOWARDS  
INTEREST IN USING MOBILE BANKING***

***(Study on Students Used Mobile Banking in Banyumas)***

**Nurghani Rafiardyaningrum<sup>1</sup>,**

Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University of Purwokerto

[nurghanirafiardyaningrum@gmail.com](mailto:nurghanirafiardyaningrum@gmail.com),

**Dr. Azmi Fitriati, S.E., M. Si., Ak., CA.<sup>2</sup>**

Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University of Purwokerto

[azmi.fitriati@gmail.com](mailto:azmi.fitriati@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to test and find empirical evidence on the effect of perceived ease to use, usefulness, trust, and service quality on interest in using mobile banking. The sample in this study were students in Banyumas area who used mobile banking services. The sampling technique used was accidental sampling and obtained as many as 150 data samples that met the criteria. The analysis method used in the research is the SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Squares) analysis method. The results showed that perceived ease to use has no effect on interest in using mobile banking services. Usefulness affects interest in using mobile banking services. Trust has no effect on interest in using mobile banking services. Service quality affects interest in using mobile banking services.*

***Keywords:*** *Perceived Ease To Use, Usefulness, Trust, Service Quality, Interest To Use, Mobile Banking.*

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Manfaat Penelitian .....	9
a. Bagi Akademisi .....	9

b. Bagi Pemerintah .....	10
c. Bagi Perusahaan .....	10
d. Bagi Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori .....	11
1. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	11
2. Model Kesuksesan Sistem Informasi .....	13
3. <i>Initial Trust Model</i> .....	14
4. Persepsi Kemudahan .....	16
5. Kemanfaatan.....	17
6. Kepercayaan .....	18
7. Kualitas Layanan .....	20
8. Minat Penggunaan .....	21
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	38
a. Populasi .....	38
b. Sampel .....	39
c. Teknik Pengambilan Sampel .....	39
C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data .....	40
a. Jenis .....	40
b. Sumber Data .....	40
c. Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Variabel Penelitian .....	42
a. Variabel Dependen (Y) .....	42
b. Variabel Independen (X).....	42

E. Definisi Operasional.....	42
F. Metode Analisis Data .....	44
a. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
1) <i>Validitas Discriminant</i> .....	44
2) Validitas Model Struktural .....	45
b. Tahapan Analisis SEM-PLS .....	45
1) Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	46
a) <i>Convergent Validity</i> .....	46
b) <i>Discriminant Validity</i> .....	46
c) <i>Composite Reliability</i> .....	46
2) Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	47
a) R-Square untuk Variabel Laten Endogen.....	47
b) $f^2$ untuk <i>Effect Size</i> .....	47
c) Q-Square <i>Predictive Relevance</i> .....	47
d) Uji Signifikansi Koefisien .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	51
A. Hasil Penelitian .....	51
a. Gambaran Umum Responden.....	53
b. Analisis Statistik Deskriptif.....	58
1) Persepsi Kemudahan .....	58
2) Kemanfaatan .....	59
3) Kepercayaan.....	60
4) Kualitas Layanan .....	61
5) Minat Penggunaan .....	62
c. Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	64
1) <i>Convergent Validity</i> .....	64
2) <i>Discriminant Validity</i> .....	65
3) <i>Composite Reliability</i> .....	67
d. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	69

1) R-Square untuk Variabel Laten Endogen.....	69
2) $f^2$ untuk <i>Effect Size</i> .....	69
3) Q-Square <i>Predictive Relevance</i> .....	70
4) Uji Signifikansi Koefisien .....	71
B. Pembahasan.....	74
a. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan.....	74
b. Pengaruh Kemanfaatan terhadap Minat Penggunaan.....	76
c. Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan .....	77
d. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Penggunaan.....	79
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	82
A. Simpulan .....	82
B. Keterbatasan dan Saran.....	82
C. Implikasi Praktis .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	84
<b>LAMPIRAN</b> .....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Alasan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> 2022 .....	2
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Skala Likert .....	41
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	42
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian PLS.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Perguruan Tinggi .....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	55
Tabel 4.3 Nilai Rata-rata Persepsi Kemudahan.....	58
Tabel 4.4 Nilai Rata-rata Kemanfaatan.....	59
Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Kepercayaan .....	60
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Kualitas Layanan .....	61
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Minat Penggunaan .....	62
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif .....	63
Tabel 4.9 Interval Kategori Skor Rata-rata Tanggapan Responden .....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas <i>Discriminant Fornell-Larcker</i> .....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Diskriminan HTMT .....	67
Tabel 4.13 Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	67
Tabel 4.14 $R^2$ – Overview .....	69
Tabel 4.15 $f^2$ untuk <i>Effect Size</i> .....	70

Tabel 4.16 Q-Square *Predictive Relevance*.....71

Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Koefisien .....71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	12
Gambar 2.2 <i>The Updated D&amp;M IS Success Model</i> .....	13
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	91
Lampiran 2. Data Responden.....	95
Lampiran 3. Tabulasi Data .....	98
Lampiran 4. Grafik Model Hasil Penelitian.....	101
Lampiran 5. <i>Outer Model (Convergent Validity)</i> .....	102
Lampiran 6. <i>Outer Model (Discriminant Validity)</i> .....	103
Lampiran 7. <i>Outer Model (Composite Reliability)</i> .....	104
Lampiran 8. <i>Inner Model (R<sup>2</sup> untuk Variabel Laten Endogen)</i> .....	105
Lampiran 9. <i>Inner Model (f<sup>2</sup> untuk Effect Size)</i> .....	106
Lampiran 10. <i>Inner Model (Q-Square Predictive Relevance)</i> .....	107
Lampiran 11. <i>Inner Model (Uji Signifikansi Koefisien)</i> .....	108
Lampiran 12. Tabel-T.....	109
Lampiran 13. Poster Kuesioner.....	110
Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian.....	111