

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, PERSEPSI
KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT UNTUK
MENGUNAKAN APLIKASI BCA MOBILE DI JAKARTA**



DIAJUKAN OLEH :

NAMA : ANDREAS REYNALDO BENNY

NIM : 115180098

**SKRIPSI DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2021

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, PERSEPSI
KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT UNTUK
MENGUNAKAN APLIKASI BCA MOBILE DI JAKARTA**



DIAJUKAN OLEH :

NAMA : ANDREAS REYNALDO BENNY

NIM : 115180098

**SKRIPSI DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT



FR.FE-4.7-RO

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Andreas Reynaldo Benny
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115180098
Program Studi : S1 Manajemen
Alamat : Jl. Mangga 9 Blok S No. 15 RT 003 RW 003
Kel. Duri Kepa, Kec. Kebon Jeruk, Jakarta Barat
Telp. : —
HP. : 089608961223

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 14 Januari 2022



Andreas Reynaldo Benny

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ANDREAS REYNALDO BENNY
NIM : 115180098
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN,
PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT
UNTUK MENGGUNAKAN APLIKASI
BCA MOBILE DI JAKARTA

Jakarta, 14 Januari 2022

Pembimbing,



(Dr. Cokki, S.E., M.M.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ANDREAS REYNALDO BENNY
NIM : 115180098
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN,
PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT
UNTUK MENGGUNAKAN APLIKASI
BCA MOBILE DI JAKARTA

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 27 Januari 2022 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas :

1. Ketua Penguji : Dr. Sarwo Edy Handoyo, SE., MM
2. Anggota Penguji : Dr. Cokki, SE., MM
: Louis Utama, SE., MM

Jakarta, 27 Januari 2022

Pembimbing,



(Dr. Cokki, SE., MM)

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA

- (A). Andreas Reynaldo Benny (115180098)
- (B). *THE IMPACT OF PERCEIVED SECURITY, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED, AND TRUST TOWARD INTENTION TO USE BCA MOBILE APPLICATION IN JAKARTA*
- (C). XX + 119 Pages, 37 Tables, 9 Pictures, 16 Attachment
- (D). Marketing Management
- (E). *Abstract : The purpose of this study was to examine the effect of perceived security, perceived usefulness, perceived ease of use, and trust on intention to use and to test trust as a mediator between perceived security and intention to use. The sample of this research is 168 BCA Mobile users and live in Jakarta which is obtained by using purposive sampling method. Data was collected by distributing online questionnaires which were then processed using Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) data analysis techniques. The results of this study indicate that perceived usefulness, perceived ease of use, and trust have a positive and significant effect on intention to use. In addition, the perception of security has a positive and significant effect on the intention to use through trust.*
- (F). 58 References (1975-2021)
- (G). Dr. Cokki, S.E., M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JAKARTA

- (A). Andreas Reynaldo Benny (115180098)
- (B). PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT UNTUK MENGGUNAKAN APLIKASI BCA MOBILE DI JAKARTA
- (C). XX + 119 Halaman, 37 Tabel, 9 Gambar, 16 Lampiran
- (D). Manajemen Pemasaran
- (E). Abstrak : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi keamanan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap niat untuk menggunakan serta menguji kepercayaan sebagai mediator antara persepsi keamanan dengan niat untuk menggunakan. Sampel dari penelitian ini adalah 168 pengguna BCA Mobile dan tinggal di Jakarta yang didapat dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* yang kemudian diolah menggunakan teknik analisis data *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan. Selain itu, persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan melalui kepercayaan.
- (F). 58 Daftar Acuan (1975-2021)
- (G). Dr. Cokki, S.E., M.M.

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Do Not Go Where The Path May Lead,
Go Instead Where There Is No Path And Leave A Trail*

- Ralph Waldo Emerson

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur, karya sederhana ini saya persembahkan untuk seluruh keluarga saya yang terkasih, sahabat, teman, seluruh pengajar dan pembimbing yang terhormat, seluruh rekan seperjuangan serta semua orang yang tiada hentinya memberikan motivasi, dukungan, serta kasih sayang yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Tarumanagara, Jakarta. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak selalu penulis terima dan harapkan.

Skripsi ini berjudul “PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT UNTUK MENGGUNAKAN APLIKASI BCA MOBILE DI JAKARTA”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah niat untuk menggunakan aplikasi BCA Mobile dapat diukur melalui persepsi keamanan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, yaitu kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Cokki, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, pikiran, arahan, saran serta bekal ilmu dalam penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Ronnie Resdianto Masman, S.E., M.A., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Dr. Keni, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara, sekaligus menjadi dosen dalam mata kuliah riset pemasaran yang banyak memberikan bantuan dalam proses pembuatan skripsi ini.

5. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
6. Seluruh Dosen dan staf yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
7. Keluarga tercinta yang memberikan dukungan dalam segala hal selama perkuliahan, hingga penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat diukur dengan apapun.
8. Bapak Nicholas Wilson, S.E., M.M yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan kepada saya sekaligus menjadi tempat saya berkonsultasi.
9. Saudara sepupu yang selalu memberikan dukungan kepada saya dan bersedia membantu dalam hal apapun.
10. Teman dekat di kampus, Kelvin Haryono dan Nicholas Jonathan yang selalu menjadi pengaruh negatif selama masa perkuliahan.
11. Teman – teman yang telah membantu menyebarkan dan mengisi kuesioner saya demi terselesaikannya penelitian ini.
12. Teman – teman PMB 2018 yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada saya.
13. Teman – teman satu kelas semester I yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada saya.
14. Teman – teman sesama bimbingan yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada saya.
15. Teman – teman seperjuangan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada saya.
16. Seluruh pihak lain yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang juga turut mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam isi, tata bahasa, dan penyusunan, mengingat kemampuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca akan bermanfaat bagi penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca.

Jakarta, 14 Januari 2022

Penulis,

Andreas Reynaldo Benny

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. PERMASALAHAN.....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Identifikasi Masalah	4

3. Batasan Masalah.....	4
4. Rumusan Masalah	5
B. TUJUAN DAN MANFAAT	5
1. Tujuan.....	5
2. Manfaat.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. GAMBARAN UMUM TEORI	7
B. DEFINISI KONSEPTUAL VARIABEL	8
1. Persepsi Keamanan	8
2. Persepsi Kegunaan	10
3. Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	11
4. Kepercayaan.....	13
5. Niat untuk Menggunakan.....	15
C. KAITAN ANTAR VARIABEL	16
1. Persepsi Kegunaan dengan Niat untuk Menggunakan.....	16
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan dengan Niat untuk Menggunakan.....	18
3. Persepsi Keamanan dengan Niat untuk Menggunakan.....	19
4. Persepsi Keamanan dengan Kepercayaan.....	20
5. Kepercayaan dengan Niat untuk Menggunakan.....	21
D. PENELITIAN YANG RELEVAN	22
E. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	32
BAB III METODE PENELITIAN	34

A. DESAIN PENELITIAN	34
B. POPULASI, TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL, DAN UKURAN SAMPEL.....	35
1. Populasi	35
2. Teknik Pemilihan Sampel	35
3. Ukuran Sampel.....	36
C. OPERASIONALISASI VARIABEL DAN INSTRUMEN	36
1. Persepsi Keamanan	37
2. Persepsi Kegunaan	38
3. Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	38
4. Kepercayaan.....	39
5. Niat untuk Menggunakan.....	40
D. ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS	40
1. Uji Validitas	41
a. Validitas Konvergen.....	41
b. Validitas Diskriminan.....	41
2. Uji Realibilitas.....	41
a. Reliabilitas Indikator	41
b. Reliabilitas Konsistensi Interval.....	42
E. ANALISIS DATA	42
1. Multikolinearitas.....	42
2. Koefisien Determinasi	42
3. <i>Predictive Relevance</i>	43
4. Analisis Hipotesis	43

a. <i>Path Coefficients</i>	43
b. Signifikansi	43
c. <i>Effect Sizes</i>	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	44
A. DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN	44
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	45
2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	45
3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	46
4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	47
5. Karakteristik Responden berdasarkan Pengalaman dalam Menggunakan Aplikasi BCA Mobile.....	47
6. Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi dalam Menggunakan Aplikasi BCA Mobile.....	48
B. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	49
1. Persepsi Keamanan	49
2. Persepsi Kegunaan	51
3. Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	52
4. Kepercayaan	54
5. Niat untuk Menggunakan	55
C. HASIL ANALISIS DATA	56
1. <i>Outer Model</i>	57
a. Uji Validitas	57
b. Uji Reliabilitas	58
2. <i>Inner Model</i>	59

a. Hasil Analisis Multikolinearitas	60
b. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	60
c. Hasil Analisis <i>Predictive Relevances</i>	61
3. Uji Hipotesis.....	61
D. PEMBAHASAN.....	66
BAB V PENUTUP	72
A. KESIMPULAN.....	72
B. KETERBATASAN DAN SARAN	72
1. Keterbatasan.....	72
2. Saran.....	73
DAFTAR BACAAN.....	74
LAMPIRAN.....	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	118
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN	119

DAFTAR BACAAN

- Admin. (2020, January 23). Sejarah mobile banking. Berita Sejarah Dunia | Misteri Sejarah Dunia. <https://www.sejarahdunia.web.id/sejarah-mobile-banking/>
- Alshurideh, M. T., Al Kurdi, B., Masa'deh, R., & Salloum, S. A. (2021). The moderation effect of gender on accepting electronic payment technology: A study on United Arab Emirates consumers. *Review of International Business and Strategy*, 31(3), 375-396. <https://doi.org/10.1108/ribs-08-2020-0102>
- Amijaya, G. R. & Rahardjo, S. T. (2010). Pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan, resiko dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah bank dalam minat menggunakan internet banking (Studi pada nasabah bank BCA). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Amin, H., & Ramayah, T. (2010). SMS banking: Explaining the effects of attitude, social norms and perceived security and privacy. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 41(1), 1-15. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2010.tb00291.x>
- Amin, H., Hamid, M. R. A., Lada, S., & Anis, Z. (2008). The adoption of mobile banking in Malaysia: the case of Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB). *International Journal of Business and Society*, 9(2), 43-53. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/adoption-mobile-banking-malaysia-case-bank-islam/docview/275110699/se-2?accountid=45753>
- Anwar, D. Y., & Rikumahu, B. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi pelanggan dan niat untuk merekomendasikan electronic wallet ovo. *E-Proceeding of Management*, 7(1), 169–174.
- Arahita, C. L., & Hatammimi, J. (2015). Factors affecting the intention to reuse mobile banking service. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 4(4), 15-23. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v4i4.15>

- Arpaci, I. (2014). A comparative study of the effects of cultural differences on the adoption of mobile learning. *British Journal of Educational Technology*, 46(4), 699-712. <https://doi.org/10.1111/bjet.12160>
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, 44, 38-52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India – An empirical study. *International Journal of Bank Marketing*, 37(7), 1590-1618. <https://doi.org/10.1108/ijbm-09-2018-0256>
- Cheah, C. M., Teo, A. C., Jia, S. J., Kam, H., Oon, K. H., & Tan, B. I. (2011). Factors affecting malaysian mobile banking adoption: an empirical analysis. *International Journal of Network and Mobile Technologies*, 2(3), 149-160. <https://www.researchgate.net/publication/267826950>
- Chin, W.W. (1998) The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 2, 295-336.
- Cudjoe, A. G., Anim, P. A., & Tetteh Nyanyofio, J. G. (2015). Determinants of mobile banking adoption in the Ghanaian banking industry: A case of access bank Ghana limited. *Journal of Computer and Communications*, 03(02), 1-19. <https://doi.org/10.4236/jcc.2015.32001>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- F. Hair Jr, J., Sarstedt, M., Hopkins, L., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review*, 26(2), 106-121. <https://doi.org/10.1108/eb-10-2013-0128>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.

- Gefen, Karahanna, & Straub. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51. <https://doi.org/10.2307/30036519>
- Ghozali, I. (2014). Structural equation modeling, metode alternatif dengan partial least square (PLS) (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gu, J., Lee, S., & Suh, Y. (2009). Determinants of behavioral intention to mobile banking. *Expert Systems with Applications*, 36(9), 11605-11616. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2009.03.024>
- Guriting, P., & Oly Ndubisi, N. (2006). Borneo online banking: Evaluating customer perceptions and behavioural intention. *Management Research News*, 29(1/2), 6-15. <https://doi.org/10.1108/01409170610645402>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152. <https://doi.org/10.2753/mtp1069-6679190202>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/eb11-2018-0203>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 277-319. [https://doi.org/10.1108/s1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/s1474-7979(2009)0000020014)
- Jogiyanto. (2007). Sistem Informasi Keprilakuan. Andi.

- Keni, K., Tjoe, H., Wilson, N., & Negara, E. S. (2020). The effect of perceived security, ease of use and perceived usefulness on intention to use towards mobile payment services in Indonesia. *Proceedings of the 2nd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities (TICASH 2020)*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201209.010>
- Khalil, Nor, Sutanonpaiboon, J., & Hamimah Mastor, N. (2010). Malay, Chinese, and internet banking. *Chinese Management Studies*, 4(2), 141-153. <https://doi.org/10.1108/17506141011053069>
- Kotler & Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (12nd ed.). Erlangga.
- Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (13rd ed., Vol. 1). Erlangga.
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, trust, dan security terhadap minat penggunaan Gopay pada generasi X di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19-29. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.1.19-29>
- Lee, K. S., Lee, H. S., & Kim, S. Y. (2007). Factors influencing the adoption behavior of mobile banking: A South Korean perspective. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 12(2), 1-9.
- Liébana-Cabanillas, F. J., Muñoz-Leiva, F., & Sánchez-Fernández, J. (2018). Comparative study among new payment systems and new future trends in mobile payments. *Mobile Commerce*, 1448-1486. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-2599-8.ch069>
- Loanata, T. & Tileng, K. G. (2016). Pengaruh trust dan perceived risk pada intention to use menggunakan technology acceptance model (studi kasus pada situs e-commerce traveloka). *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JUISI)*, 2(1), 1-10.
- Malhotra, N. K. (2014). Essentials of marketing research:a hands-on orientation. *In Journal of Marketing Research*. <https://doi.org/10.2307/3151953>

- Mathwick, C., Malhotra, N., & Rigdon, E. (2001). Experiential value: Conceptualization, measurement and application in the catalog and internet shopping environment. *Journal of Retailing*, 77(1), 39-56. [https://doi.org/10.1016/s0022-4359\(00\)00045-2](https://doi.org/10.1016/s0022-4359(00)00045-2)
- McKnight, D. H., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *The Academy of Management Review*, 23(3), 473. <https://doi.org/10.2307/259290>
- Meuter, M. L., Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Brown, S. W. (2005). Choosing among alternative service delivery modes: An investigation of customer trial of self-service technologies. *Journal of Marketing*, 69(2), 61-83. <https://doi.org/10.1509/jmkg.69.2.61.60759>
- Mukherjee, A., & Nath, P. (2007). Role of electronic trust in online retailing. *European Journal of Marketing*, 41(9/10), 1173-1202. <https://doi.org/10.1108/03090560710773390>
- Norzaidi, M. D., Kassim, N. E. M., Said, W. S. R. W. M., & Noor, M. M. M. (2011). Determining critical success factors of mobile banking adoption in Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(9), 252-265. <https://www.researchgate.net/publication/283178573>
- Pavlou. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101-134. <https://doi.org/10.1080/10864415.2003.11044275>
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnla, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: An extension of the technology acceptance model. *Internet Research*, 14(3), 224-235. <https://doi.org/10.1108/10662240410542652>

- Pratiwi, D. P. (2012). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan pengalaman terhadap perilaku penggunaan mobile banking dengan dimediasi niat penggunaan mobile banking nasabah bank BCA di Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Primadineska, R. W., & Jannah, S. M. (2021). Perceived security and trust in electronic payment systems: How they affect the decision to use EPS during the COVID-19 pandemic. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2). <https://doi.org/10.18196/mb.v12i2.11456>
- Püschel, J., Afonso Mazzon, J., & Mauro C. Hernandez, J. (2010). Mobile banking: Proposition of an integrated adoption intention framework. *International Journal of Bank Marketing*, 28(5), 389-409. <https://doi.org/10.1108/02652321011064908>
- Reinartz, W. J., Haenlein, M., & Henseler, J. (2009). An empirical comparison of the efficacy of covariance-based and variance-based SEM. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1462666>
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Nitzl, C., Ringle, C. M., & Howard, M. C. (2020). Beyond a tandem analysis of SEM and process: Use of PLS-SEM for mediation analyses! *International Journal of Market Research*, 62(3), 288-299. <https://doi.org/10.1177/1470785320915686>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Singh, S., & Srivastava, R. (2018). Predicting the intention to use mobile banking in India. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 357-378. <https://doi.org/10.1108/ijbm-12-2016-0186>
- Sripalawat, J., Thongmak, M., & Ngarmyarn, A. (2011). M-banking in metropolitan Bangkok and a comparison with other countries. *Journal of Computer Information Systems*, 51(3), 67-76. <https://doi.org/10.1080/08874417.2011.11645487>

- Sugiyono. (2008). Metode penelitian pendidikan: (pendekatan kuantitatif, kualitatif Dan R & D). Alfabeta.
- Sulistiyarini, S. 2013. Pengaruh minat individu terhadap penggunaan mobile banking: model kombinasi technology acceptance model (TAM) dan theory of planned behavior (TPB). *Jurnal Akuntansi Multiparadigma (JAM)*, 38(2), 1-20.
- Susanto, A., Chang, Y., Zo, H., & Park, M. C. (2012). The role of trust and security in smartphone banking continuance. *2012 IEEE International Conference on Systems, Man, and Cybernetics (SMC)*, pp, 2133-2138. <https://doi.org/10.1109/icsmc.2012.6378055>
- Tahar, A., Riyadh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. (2020). Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 537-547. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no9.537>
- Vella, J., & Caruana, A. (2012). Encouraging CRM systems usage: A study among bank managers. *Management Research Review*, 35(2), 121-133. <https://doi.org/10.1108/01409171211195152>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Vijayasarathy, L. R. (2004). Predicting consumer intentions to use on-line shopping: The case for an augmented technology acceptance model. *Information & Management*, 41(6), 747-762. <https://doi.org/10.1016/j.im.2003.08.011>
- Zheng, S., Hui, S. F., & Yang, Z. (2017). Hospital trust or doctor trust? A fuzzy analysis of trust in the health care setting. *Journal of Business Research*, 78, 217-225. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.12.017>

Zhou, T. (2011). The effect of initial trust on user adoption of mobile payment.
Information Development, 27(4), 290-300.
<https://doi.org/10.1177/0266666911424075>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

- | | | | |
|----|-----------------------|---|--|
| 1. | Nama Lengkap | : | Andreas Reynaldo Benny |
| 2. | Tempat, Tanggal Lahir | : | Jakarta, 11 Desember 2000 |
| 3. | Alamat | : | Jl. Mangga 9 Blok S No. 15. Kebon
Jeruk. Jakarta Barat. 11510 |
| 4. | Jenis Kelamin | : | Pria |
| 5. | Agama | : | Katolik |
| 6. | Kewarganegaraan | : | Indonesia |
| 7. | Telepon | : | 089608961223 |
| 8. | E-mail | : | andreas.115180098@stu.untar.ac.id |

PENDIDIKAN FORMAL

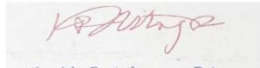
- | | | | |
|----|-----------------|---|--|
| 1. | 2018 – sekarang | : | S1 Manajemen Universitas
Tarumanagara |
| 2. | 2015 – 2018 | : | SMAK Abdi Siswa |
| 3. | 2012 – 2015 | : | SMPK Abdi Siswa |
| 4. | 2006 – 2012 | : | SDK Sang Timur |
| 5. | 2004 – 2006 | : | TKK Abdi Siswa |

HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN

1/18/22, 7:04 AM
Turnitin

Turnitin Originality Report

Processed on: 18-Jan-2022 07:01 WIB
ID: 1743210549
Word Count: 15324
Submitted: 1



(Lerbin R. Aritonang R.)
Manajemen Litbang FE UNTAR

Similarity Index	Similarity by Source
12%	Internet Sources: 13% Publications: 8% Student Papers: N/A

PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT UNTUK MENGGUNAKAN APLIKASI BCA MOBILE DI JAKARTA By Sm Andreas Reynaldo Benny

<https://journal.untar.ac.id/index.php/JMDK/article/download/13510/8262>

2% match (Internet from 14-Dec-2021)

<https://journal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/download/1306/812?inline=1>

2% match (Internet from 15-Jan-2022)

<https://core.ac.uk/download/pdf/299900285.pdf>

2% match (Internet from 02-Dec-2021)

1% match (Internet from 24-Nov-2021)

<https://journal.untar.ac.id/index.php/JMDK/article/download/13134/8020>

1% match (Internet from 02-Dec-2021)

<http://repository.untar.ac.id/28031/1/Febi%20Ayu%20Nabilah%20115160341.pdf>

1% match (Internet from 28-Oct-2021)

http://repository.untar.ac.id/13368/1/buktipenelitian_10191031_10A210730.pdf

1% match (Internet from 14-Sep-2021)

<http://eprints.umpo.ac.id/7633/7/BAB%204.pdf>

1% match (publications)

Adi Pratama, Fadli Mohammad Saleh, Femilia Zahra, Nadhira Afdhalia. "PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KENYAMANAN PENGARUHNYA TERHADAP NIAT DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING (Studi Pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu)", Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif, 2019

1% match (Internet from 17-Aug-2021)

<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/20393/167019040.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

1% match (Internet from 18-Apr-2021)

<https://akuntansi.pnp.ac.id/jam/index.php/jam/article/download/114/92>

1% match ()

Anggraeni, Rila. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Untuk Menggunakan Dan Penggunaan Aktual Layanan Jejaring Sosial Berbasis Lokasi (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)", Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang, 2015

https://www.turnitin.com/newreport_printview.asp?eq=1&eb=1&esm=-1&oid=1743210549&sid=0&n=0&m=2&svr=55&r=9.160885754996361&la...
1/28