

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP DAN
MINAT NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN *LIVIN' BY MANDIRI*
BERDASARKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELLING*
(SEM) DENGAN PENDEKATAN *PARTIAL LEAST SQUARE***

(Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Surabaya)

SKRIPSI



EILIEN GRACIELA FERNANDA

**PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP DAN
MINAT NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN *LIVIN' BY MANDIRI*
BERDASARKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELLING*
(SEM) DENGAN PENDEKATAN *PARTIAL LEAST SQUARE***

(Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Surabaya)

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Statistika

di Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Airlangga

EILIEN GRACIELA FERNANDA

NIM. 081811833029

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si

NIP. 196805261999031001

Pembimbing II,



Ir. Elly Ana, M.Si

NIP. 196204121989032001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap dan Minat Nasabah Terhadap Penggunaan *Living by Mandiri* Berdasarkan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan Pendekatan *Partial Least Square*

Penyusun : Eilien Graciela Fernanda

NIM : 081811833029

Pembimbing I : Dr. Ardi Kurniawan, M.Si

Pembimbing II : Ir. Elly Ana, M.Si

Tanggal Seminar : 3 Januari 2023

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si

NIP. 196805261999031001

Pembimbing II,

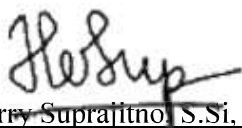


Ir. Elly Ana, M.Si

NIP. 196204121989032001

Mengetahui,

Plt. Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Dr. Herry Suprajitno, S.Si, M.Si

NIP. 196804041994031020

Koordinator Prodi S1 Statistika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Drs. H. Sediono, M.Si.

NIP. 196107121987011001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Eilien Graciela Fernanda

NIM : 081811833029

Program Studi : Statistika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap dan Minat Nasabah Terhadap Penggunaan *Living by Mandiri* Berdasarkan Metode *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan Pendekatan *Partial Least Square*.

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 29 September 2022



Eilien Graciela Fernanda

NIM. 081811833029

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap dan Minat Nasabah Terhadap Penggunaan *Livin’ by Mandiri* Berdasarkan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan Pendekatan *Partial Least Square*” dengan sebaik mungkin.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Statistika di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga. Penulis mengangkat tema mengenai layanan digital *Livin’ by Mandiri* dengan tujuan agar pembaca dapat memahami dengan lebih detail terkait layanan digital serta sebagai masukan bagi instansi dalam membenahi layanan yang diberikan untuk dapat semakin menarik minat masyarakat/nasabah dalam menggunakan Bank Digital khususnya *Livin’ by Mandiri*.

Namun, penulis menyadari bahwa penulis tentu tidak dapat menyelesaikan skripsi ini seorang diri. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ardi Kurniawan, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ir. Elly Ana, M.Si selaku dosen pembimbing II yang dengan tulus dan sabar dalam memberikan bimbingannya kepada penulis.
2. Keluarga tercinta yang telah memberi semangat dan doa bagi penulis demi kesuksesan pengerjaan dalam skripsi.
3. Teman-teman seperjuangan selama kuliah yang telah membantu proses pembelajaran serta menemani dalam suka maupun duka.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca untuk pengembangan skripsi berikutnya.

Surabaya, 29 September 2022

Penulis,

Eilien Graciela Fernanda

Eilien Graciela Fernanda, 2022. **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap dan Minat Nasabah Terhadap Penggunaan *Livin' by Mandiri* Berdasarkan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan Pendekatan *Partial Least Square***. Skripsi di bawah bimbingan Dr. Ardi Kurniawan, M. Si dan Ir. Elly Ana, M.Si, Prodi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan (ξ_1), Keamanan (ξ_2), dan persepsi kegunaan (ξ_3) terhadap sikap nasabah (η_1) dan minat nasabah (η_2) pada nasabah bank Mandiri Surabaya yang menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri*. Metode penelitian sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Purposive Sampling dengan total responden sebesar 105. Perhitungan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS. Pengujian hipotesis dengan tingkat signifikan sebesar 5% diperoleh model struktural yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan (ξ_1), keamanan (ξ_2), dan persepsi kegunaan (ξ_3) berpengaruh secara signifikan terhadap sikap nasabah (η_1) masing-masing sebesar 0,258; 0,206; dan 0,525. Sedangkan variabel yang berpengaruh terhadap minat nasabah (η_2) adalah sikap nasabah (η_1) dan kemudahan (ξ_1) sebesar 0,664 dan 0,431. Namun, variabel persepsi kegunaan (ξ_3) ternyata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah (η_2) sebesar 0,135. Oleh karena itu, Bank Mandiri perlu melakukan pembenahan agar persepsi kegunaan dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap minat nasabah sebagai salah satu bentuk upaya dan inovasi untuk meningkatkan minat pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. Nilai koefisien determinasi pada variabel sikap nasabah dapat dijelaskan melalui variabel laten eksogen kemudahan, keamanan, dan persepsi kegunaan sebesar 92,5%, sedangkan sisanya sebesar 7,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian. Variabel minat nasabah dapat dijelaskan oleh sikap nasabah, kemudahan dan persepsi kegunaan sebesar 90,1%.

Kata kunci: Kemudahan, Keamanan, Persepsi Kegunaan, Sikap Nasabah, Minat Nasabah, Bank Mandiri, *Partial Least Square*, SmartPLS

Eilien Graciela Fernanda, 2022. **Analysis of Factors Affecting Customer Attitudes and Interests on the Use of Livin' by Mandiri Based on Structural Equation Modeling (SEM) Method with Partial Least Square Approach.** This research is under the guidance of Dr. Ardi Kurniawan, M. Si and Ir. Elly Ana, M.Si, S1-Statistics Study Program, Department of Mathematics, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya.

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of knowing how much influence convenience (ξ_1), security (ξ_2), and perceived usefulness (ξ_3) on customer attitudes (η_1) and customer interest (η_2) on bank Mandiri Surabaya customers who use the Livin' by Mandiri application. . The sample research method used in this study is the Purposive Sampling method with a total of 105 respondents. The calculation uses the Partial Least Square (PLS) method with the help of SmartPLS software. Hypothesis testing with a significant level of 5% obtained a structural model which shows that the variables of convenience (ξ_1), security (ξ_2), and perceived usefulness (ξ_3) have a significant effect on customer attitudes (η_1) each as big 0,258; 0,206; and 0,525. While the variables that affect customer interest (η_2) are customer attitudes (η_1) and convenience (ξ_1). However, the perceived usefulness variable (ξ_3) does not have a significant effect on customer interest (η_2) as big 0,135. Therefore, Bank Mandiri needs to make improvements so that perceptions of usability can have a significant impact on customer interest as a form of effort and innovation to increase user interest in the Livin' by Mandiri application. The value of the coefficient of determination on the customer attitude variable can be explained through the exogenous latent variables of convenience, security, and perceived usefulness of 92,5%, while the remaining 7,5% is explained by other factors not included in the study. The variable of customer interest can be explained by customer attitudes, convenience and perceived usefulness of 90,1%.

Keywords: *Ease, Security, Perceived Usefulness, Customer Attitude, Customer Interest, Bank Mandiri, Partial Least Square, SmartPLS*

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Bank Digital	6
2.2 Profil Bank Mandiri	7
2.3 Kemudahan Penggunaan.....	8
2.4 Keamanan	8
2.5 Persepsi Kegunaan	8
2.6 Sikap Nasabah.....	9

2.7 Minat Penggunaan	9
2.8 Uji Validitas	10
2.9 Uji Reliabilitas	11
2.10 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	12
2.11 <i>Structural Equation Modeling – Partial Least Square</i> (SEM-PLS).....	14
2.11.1 Model SEM-PLS.....	16
2.11.2 Estimasi Parameter SEM-PLS	18
2.11.3 Evaluasi Model	21
2.11.4 <i>Goodness of Fit (GoF) Index</i>	24
2.11.5 Diagram Jalur (Path Analysis)	24
2.11.6 Metode Bootstrapping pada SEM-PLS.....	27
2.11.7 Pengujian Hipotesis	28
2.11.8 <i>Software SmartPLS</i>	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Data dan Sumber Data	30
3.2 Metode Pengambilan Sampel	30
3.3 Variabel Penelitian.....	31
3.4 Langkah-Langkah Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Pengujian Instrumen Kuesioner.....	35
4.1.1 Uji Validitas	36
4.1.2 Uji Reliabilitas	37
4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	37
4.3 Analisis Pemodelan Sikap dan Minat Terhadap Penggunaan <i>Livin by Mandiri</i> Berdasarkan Metode SEM-PLS.....	44
4.3.1 Konstruksi Diagram Jalur	45
4.3.2 Konversi Diagram Jalur Penelitian Menjadi Model Pengukuran dan Model Struktural.....	45
4.3.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	48
4.3.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	52
4.3.5 Pengujian Hipotesis	53
4.3.6 Interpretasi Model Struktural dan Model Pengukuran Mengenai Sikap dan Minat Nasabah.....	57
4.3.7 Evaluasi Model Secara Keseluruhan	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Tingkat Reliabilitas Nilai Alpha	11
3.1	Variabel Demografi	31
3.2	Variabel Manifest	32
4.1	Uji Validitas	36
4.2	Uji Reliabilitas	38
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Responden	39
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	43
4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi	44
4.10	Nilai <i>Outer Loading</i>	49
4.11	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	50
4.12	Nilai Cross Loading pada Setiap Indikator	51
4.13	Nilai Validitas dan Reliabilitas pada Setiap Variabel Model SEM	52
4.14	Nilai Koefisien Determinasi	53
4.15	Uji Signifikansi Model Pengukuran (Outer Model)	55
4.16	Uji Signifikansi Model Struktural	56

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Outer Model Reflektif (Mode A)	17
2.2	Outer model formative (Mode B)	17
2.3	Diagram Jalur Penelitian	25
2.4	Model Hubungan Reflektif	26
2.5	Model Hubungan Formatif	27
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Responden	39
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	44
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi	45
4.8	Diagram Jalur Penelitian	46
4.9	Diagram Jalur Model Akhir	55

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul
1	Kuesioner Penelitian
2	Data Penelitian 105 responden
3	Uji Validitas Menggunakan <i>Software</i> SPSS
4	Uji Reliabilitas Menggunakan <i>Software</i> SPSS
5	Hasil Estimasi Model SEM-PLS
6	Hasil Estimasi Model SEM-PLS
7	Nilai <i>Construct Reliability and Validity</i>
8	Nilai <i>Cross Loading</i>
9	Nilai Koefisien determinasi
10	Nilai Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)
11	Nilai <i>Path Coefficients</i> Model Struktural