

**ANALISIS MINAT PERILAKU NASABAH DALAM PENGGUNAAN  
LAYANAN INTERNET BANKING MENGGUNAKAN MODEL  
INTEGRASI *THEORY OF ACCEPTANCE MODEL* DAN *THEORY OF  
PLANNED BEHAVIOR* DI SURABAYA**

**SKRIPSI**



**SUCITA DIAYU NIRANDA YANI**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2015**

**ANALISIS MINAT PERILAKU NASABAH DALAM PENGGUNAAN  
LAYANAN INTERNET BANKING MENGGUNAKAN MODEL  
INTEGRASI *THEORY OF ACCEPTANCE MODEL* DAN *THEORY OF  
PLANNED BEHAVIOR* DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**

**Bidang Sistem Informasi Pada Fakultas Sains dan Teknologi**

**Universitas Airlangga**

**Oleh:**

**SUCITA DIAYU NIRANDA YANI**

**NIM. 081116050**

**Tanggal Lulus :**

**25 November 2015**

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs**

**NIP. 19780126 200604 1 001**

**Dra. Rini Semiati, M.Si**

**NIP. 19540918 198303 2 001**

**LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI**

**Judul** : ANALISIS MINAT PERILAKU NASABAH DALAM  
PENGUNAAN LAYANAN INTERNET BANKING  
MENGUNAKAN MODEL INTEGRASI *THEORY OF  
ACCEPTANCE MODEL* DAN *THEORY OF PLANNED  
BEHAVIOR* DI SURABAYA

**Penyusun** : SUCITA DIAYU NIRANDA YANI

**NIM** : 081116050

**Tanggal Ujian** : 25 November 2015

**Pembimbing I** : Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs

**Pembimbing II** : Dra. Rini Semiati, M.Si

Disetujui oleh :

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs**

**NIP. 19780126 200604 1 001**

**Dra. Rini Semiati, M.Si**

**NIP. 19540918 198303 2 001**

Mengetahui,

**Ketua Departemen Matematika  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Airlangga**

**Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Airlangga**

**Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs**

**NIP. 19780126 200604 1 001**

**Badrus Zaman, S. Kom, M.Cs**

**NIP. 19780126 200604 1 001**

## **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.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah *subhanahu wa ta'ala*, yang telah melimpahkan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Minat Perilaku Nasabah dalam Penggunaan Layanan Internet Banking menggunakan Model Integrasi *Theory Of Acceptance* Dan *Theory Of Planned Behavior* di Surabaya” dengan lancar dan baik.

Tak lupa penulis terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs selaku dosen pembimbing I dan Dra. Rini Semiati, M.Si selaku dosen pembimbing II, yang dengan sabar dan ikhlas membimbing serta memberikan berbagai ilmu kepada penulis. Penulis juga berterima kasih kepada keluarga, kerabat dekat, dan teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2011 yang telah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan-kekurangan, untuk itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan yang berguna. Amin.

Surabaya, 3 November 2015

Penulis

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Analisis Minat Perilaku Nasabah dalam Penggunaan Layanan Internet Banking Menggunakan Model Integrasi *Theory Of Acceptance* dan *Theory Of Planned Behavior* di Surabaya” ini dapat terselesaikan.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak menemui kendala. Namun, dengan adanya bantuan dari berbagai pihak, akhirnya laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan segala berkat, kasih, dan karunia-Nya dalam kehidupan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Suyono dan Ibu Suminah yang telah memberikan dukungan secara penuh dalam bentuk doa, semangat, kasih sayang, materi, dan motivasi hingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
3. Keluarga Besar yang telah memberikan dukungan secara penuh dalam bentuk doa, semangat dan kasih sayang hingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
4. Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs selaku dosen pembimbing I atas pengarahan, kegigihan serta kesabaran dalam membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran berharga, dan koreksi selama penyusunan skripsi ini.

5. Dra. Rini Semiati, M.Si selaku dosen pembimbing II atas pengarahan, kegigihan serta kesabaran dalam membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran berharga, dan koreksi selama penyusunan skripsi ini.
6. Indah Werdiningsih, S.Si, M.Kom selaku dosen wali yang dengan sabar memahami dan membimbing sejak awal masa perkuliahan hingga skripsi ini terselesaikan.
7. Seluruh dosen program studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Mbak Weni dan Mbak Endang, selaku konsultan dalam penyelesaian skripsi yang telah memberikan ilmunya untuk pengolahan data
9. Ganesh A.N, A.Md yang memberikan motivasi, penyemangat dan hiburan selama penulisan skripsi ini.
10. Kak Nay, Azizi, Novia Rianti, S.H, Aulia T.M., Rochmatul A.F, S.Kep, Anastasia M., dan seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu telah bersedia membantu penulis memperoleh data sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Dedek Putri Lestari, S.Kom, Madalena Adiyana, S. Kom, dan Novandiet S. Kom yang bersedia membantu penulis dengan membagikan referensi sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Nur Ardista, Gading Arum, Brilliantin P.N.P S. Kom, Anindo Saka, Rizki Dwi, Fitria Rizky, Dhyna Octa, Anita P. S. Kom, Fitria Sulistyorini, Meilany Anjani S. Kom, Dedek Putri L S. Kom, Arya Bayu, Cut Renia A.R,

Arifika P.M, S. Kom dan seluruh Keluarga besar S1 Sistem Informasi Universitas Airlangga 2011 yang yang telah banyak membantu dalam berbagi informasi, *sharing* dan tukar pendapat dalam proses penulisan skripsi serta doa, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis

13. Alfeira N.A, Nur Hapipa, MbK Riska, Fitria S. , Devita, Farah, Syifa, MbK Wirdha, MbK Neni dan teman kos lainnya yang memberikan motivasi dan hiburan selama penulisan skripsi ini.
14. Baekhyun oppa, Kyuhyun oppa dan Jongsuk oppa senantiasa memberikan hiburan dan semangat selama penulisan skripsi ini.
15. Xiumin oppa, Luhan oppa, Kris oppa, Lay oppa, Suho oppa, Baekhyun oppa, Chanyeol oppa, Chen oppa, Kyungsoo, Kai, Tao, Sehunnie terima kasih atas lagu-lagu kalian yang telah memberikan motivasi, hiburan dan semangat selama penulisan skripsi ini. Semoga setelah ini bisa bertemu dengan kalian lagi.
16. Teman – teman EXO L Surabaya, Pika Bee dan Sandy senantiasa memberikan motivasi dan hiburan selama penulisan skripsi ini.