

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI  
KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BRI MOBILE DI PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ilham Syahputra

NIM : 21415529

Program Studi: Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2025**

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI  
KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BRI MOBILE DI PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ilham Syahputra

NIM : 21415529

Program Studi: Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Mobile di Ponorogo

Nama Mahasiswa : Ilham Syahputra

NIM : 21415529

Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 25 November 2002

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 6 Agustus 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom.  
NUPTK. 0857752653130142

  
La Ode Sugianto, S.Pd., M.M.  
NUPTK. 5962763664130202

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

  
Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si.  
NUPTK. 19701016 199904 12

Dosen Penguji,

Penguji I

Penguji II

Penguji III

  
Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom.  
NUPTK. 0857752653130142

  
Fery Setiawan, S.E., M.M.  
NUPTK. 1552767668131043

  
Dra. Umi Farida, M.M.  
NUPTK. 4442739640230082

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Mobile di Ponorogo”**. Shalawat dan salam tak lupa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia keluar dari masa kegelapan menuju kehidupan yang penuh cahaya Islam seperti sekarang ini. Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari adanya berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi. Namun, berkat doa, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dengan segala Rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dr. Riawan, S.Pd., M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Dr. Heri Wijayanto, ST., M.M., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak La Ode Sugianto, S.Pd., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Beserta staff atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Ponorogo, 6 Agustus 2025



Ilham Syahputra

NIM. 21415529

## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

### PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/ atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 6 Agustus 2025



Ilham Syahputra

NIM. 21415529

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmat, dan kesehatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Mobile di Ponorogo”**. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak arahan, ilmu, serta dukungan dari berbagai pihak yang turut berperan dalam kelancaran penyelesaiannya. Sebagai wujud rasa syukur dan penghargaan yang mendalam, penulis mempersembahkan karya ilmiah ini kepada:

1. Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan kekuatan lahir dan batin yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
2. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada kedua orang tua tercinta yaitu Ibu Agustinawati dan Bapak Sunani atas cinta, doa maupun dukungan tanpa henti yang selalu menjadi sumber semangat dalam setiap langkah, khususnya dalam proses penyusunan skripsi ini serta terima kasih kepada seluruh keluarga atas doa dan dukungan yang terus mengalir hingga saya dapat mencapai titik ini.
3. Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I yang tidak pernah lelah dalam memberikan dukungan, arahan, serta bimbingan penuh sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak La Ode Sugianto, S.Pd., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Terima kasih saya sampaikan kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2021, khususnya kelas Manajemen C, yang telah menjadi bagian dari perjalanan selama masa perkuliahan. Semoga kesuksesan senantiasa menyertai langkah kalian semua.
6. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan mendukung jalannya penelitian ini, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu. Bantuan dan dukungan yang diberikan sangat berarti hingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.



## MOTTO

*“Setiap detik berharga, setiap detik tidak akan pernah kembali, gunakan waktu untuk meraih cita-cita”*

*“Tidak ada keberhasilan tanpa perjuangan, dan tidak ada perjuangan yang sia-sia”*

*“Renjana is the flame in the chest that burns doubt, ignites confidence, and guides every step towards dreams. With the spirit that peaks from the deepest passion, we are able to overcome the most challenging lives, turning every obstacle into a stepping stone towards success”*



## ABSTRAK

**Judul: “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Mobile di Ponorogo”**

**Pembimbing I : Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom.**

**Pembimbing II : La Ode Sugianto, S.Pd., M.M.**

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi di sektor perbankan, salah satunya melalui layanan mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, persepsi keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah BRI Mobile (BRImo) di Kabupaten Ponorogo. Metodologi penelitian ini menggunakan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka, kuesioner dan skala pengukuran. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 72 responden pengguna aktif BRImo, dan dianalisis menggunakan metode PLS-SEM melalui perangkat lunak Smart-PLS 4.0. Populasi pada penelitian ini belum diketahui secara pasti maka jumlah sampel ditentukan dengan rumus Hair. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi keamanan, dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persepsi kegunaan memberikan kemudahan dan efisiensi, Persepsi keamanan berkontribusi terhadap rasa aman dan terlindunginya data pribadi dan kepercayaan mencerminkan keyakinan nasabah terhadap integritas dan kompetensi layanan BRImo. Ketiga faktor tersebut terbukti penting dalam membentuk kepuasan nasabah dan menjadi dasar strategis bagi BRI untuk terus meningkatkan kualitas layanan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif.

**Kata Kunci: Persepsi Kegunaan, Persepsi Keamanan, Kepercayaan, Kepuasan, BRI Mobile, Ponorogo, Indonesia**

## DAFTAR ISI

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                       | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                           | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK.....</b>     | <b>iv</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                              | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>                                   | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                 | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                            | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                         | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                        | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                              | 1           |
| 1.2 Perumusan Masalah.....                           | 7           |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....               | 7           |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian.....                         | 7           |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian .....                       | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                  | <b>10</b>   |
| 2.1 Landasan Teori .....                             | 10          |
| 2.1.1 Manajemen Bisnis Digital .....                 | 10          |
| 2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> ..... | 14          |
| 2.1.3 Kepuasan Nasabah.....                          | 16          |
| 2.1.4 Persepsi Kegunaan.....                         | 20          |
| 2.1.5 Persepsi Keamanan .....                        | 25          |
| 2.1.6 Kepercayaan.....                               | 29          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                        | 32          |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                         | 34          |
| 2.4 Hipotesis .....                                  | 34          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>               | <b>38</b>   |
| 3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....                   | 38          |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....              | 38          |

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.1 Populasi.....                                           | 38        |
| 3.2.2 Sampel .....                                            | 39        |
| 3.3 Jenis Pengambilan Data.....                               | 40        |
| 3.3.1 Data Primer .....                                       | 40        |
| 3.3.2 Data Sekunder.....                                      | 41        |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data.....                              | 41        |
| 3.4.1 Observasi .....                                         | 41        |
| 3.4.2 Wawancara.....                                          | 42        |
| 3.4.3 Studi Pustaka.....                                      | 42        |
| 3.4.4 Kuesioner .....                                         | 43        |
| 3.4.5 Skala Pengukuran .....                                  | 43        |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel .....                       | 45        |
| 3.6 Metode Analisis Data .....                                | 46        |
| 3.5.1 Analisis Outer Model.....                               | 46        |
| 3.5.2 Analisis Inner Model .....                              | 48        |
| 3.5.3 Uji Hipotesis .....                                     | 49        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b> | <b>51</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                     | 51        |
| 4.1.1 Gambar Objek Penelitian.....                            | 51        |
| 4.1.2 Deskripsi Identitas Responden.....                      | 53        |
| 4.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel .....             | 57        |
| 4.1.4 Analisis Data.....                                      | 63        |
| 4.1.5 Uji Outer Model.....                                    | 65        |
| 4.1.6 Uji Inner Model .....                                   | 69        |
| 4.1.7 Uji Hipotesis .....                                     | 71        |
| 4.2 Pembahasan Penelitian .....                               | 74        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                       | <b>81</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                           | 81        |
| 5.2 Saran .....                                               | 82        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                    | <b>85</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                         | 33 |
| Tabel 3.1 Skala Likert .....                                                 | 44 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....                                 | 45 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....                        | 53 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....                                  | 54 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Penghasilan Responden.....                           | 55 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden.....                    | 56 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Pekerjaan Responden .....                            | 57 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kegunaan.....       | 58 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Keamanan.....       | 60 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan .....            | 61 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....        | 62 |
| Tabel 4.10 Output Loading Factor .....                                       | 66 |
| Tabel 4.11 Output Discriminant Validity Metode Average Variance Extracted .. | 67 |
| Tabel 4.12 Output Composite Reliability .....                                | 68 |
| Tabel 4.13 Output Cronbach's Alpha .....                                     | 68 |
| Tabel 4.14 Output Model Fit.....                                             | 69 |
| Tabel 4.15 Output R Square.....                                              | 70 |
| Tabel 4.16 Output Path Coefficients .....                                    | 71 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Technology Acceptance Model (TAM) ..... | 15 |
| Gambar 2.2 Skema Kerangka Pemikiran .....          | 34 |
| Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi BRImo .....           | 52 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Algoritma .....               | 64 |
| Gambar 4.3 Diagram Path .....                      | 65 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner.....                          | 92  |
| Lampiran 2. Distribusi Data Nilai Kuesioner .....   | 97  |
| Lampiran 3. Hasil Olah Data .....                   | 101 |
| Lampiran 4. T Tabel Alpha $\alpha$ 5% t .....       | 103 |
| Lampiran 5. Surat Keterangan Hasil Similarity ..... | 104 |
| Lampiran 6. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....     | 105 |
| Lampiran 7. Lain-lain.....                          | 106 |

