

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
DI KOTA PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

INDAH PERMATA

01011381419161

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2018

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING DI KOTA PALEMBANG

Disusun Oleh:

Nama : Indah Permata
Nim : 01011381419161
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

Ketua

: 09 Maret 2018



Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M

NIP. 195607011985031003

Tanggal

Anggota

: 09 Maret 2018



Welly Nailis, S.E, M.M

NIP. 197407012008011011

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DI KOTA PALEMBANG




Disusun Oleh:

Nama : Indah Permata
NIM : 01011381419161
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 21 Maret 2018 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

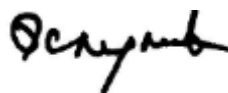
Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, 21 Maret 2018

No.	Nama	Tanda Tangan
1	Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M NIP. 195607011985031003	
2	Welly Nailis, S.E, M.M NIP. 197407012008011011	
3	Dra. Suhartini Karim NIP. 195210201981032002	

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP. 195707141984031005

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Indah permata
NIM : 01011381419161
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DI KOTA PALEMBANG

Pembimbing:

Ketua : Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
Anggota : Welly Nailis,S.E,M,M
Tanggal Ujian : 21 Maret 2018

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Di dalam Skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang,21 Maret 2018

Pembuat Pernyataan,

Indah Permata

NIM. 01011381419161

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan”

(QS: AL-Insyirah:5)

“You can if you think you can”

(George Reeves)

*“Kemenangan yang terindah sekaligus tersulit yang bisa diraih manusia
adalah menaklukkan dirinya sendiri”*

(R.A Kartini)

Skripsi ini saya persembahkan kepada

- *Orangtua tercinta*
- *Saudara tercinta*
- *Sahabat-sahabat tersayang*
- *Rekan-rekan seperjuangan*
- *Almamater*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas karunia dan rahmat yang telah dilimpahkan-Nya karena berkat izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul ”**Analisis Faktor-faktor Yang Menentukan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Di Kota Palembang**”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana ekonomi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini merupakan bagian dari penelitian dosen yang membahas mengenai indikator bauran pemasaran (produk, saluran distribusi, proses, promosi, bukti fisik) dan perilaku konsumen (Faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi) menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data kemudian diolah menggunakan teknik analisis faktor. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat lima faktor yang menentukan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di kota Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk ini demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Palembang, 21 Maret 2018

Indah Permata

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan baik karena adanya dukungan, bimbingan dan do'a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala berkat, rahmat dan kesehatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua Orang Tua yang selalu setia memberikan doa, semangat dan dukungan, baik secara moril maupun materil, serta memotivasi penulis agar terus terpacu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Taufiq, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Drs. Zakaria Wahab, M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M selaku Pengelola Akademik Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.
7. Bapak Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M dan Bapak Welly Nailis,S.E,M,M selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah mengorbankan waktu,

pikiran dan tenaga untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Ibu Nofiawaty, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing akademik saya yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan saran dan kritikan yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Dra. Suhartini Karim, M.M selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah membantu memberi kritik dan saran.
10. Seluruh Dosen pengajar, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Kampus Palembang yang telah memberikan kelancaran proses administrasi selama kuliah dan penulisan skripsi ini.
11. Saudaraku tercinta Yuk Intan Rina, dan Kak Berkah terimakasih untuk selalu memberikan semangat, nasihat, dukungan secara materi serta doa yang tidak pernah putus untuk semua kelancaran dalam urusan perkuliahan sampai dengan skripsi ini.
12. Sahabatku selama perkuliahan Yunita Risma Rusmasari dan Nia Maria yang selalu memberikan semangat, dukungan, hiburan dalam proses penyelesaian skripsi dan selalu menemani dari awal hingga akhir masa studi.
13. Sahabat penyemangatku Wartika Sendy, Wike Noprika Sari, Tiara Dwinta sari, Karina Prima Diany yang memberikan semangat serta candaan yang mengisi indahny hari-hari selama perkuliahan.
14. Sahabat karibku Elcy Tiara Putri, Eva Septiana, Lesyana Dika, Putri Hendria, Sisca Permata Sari, Lilis Eka Saputri yang selalu mendengarkan

keluh kesah, saling memberikan motivasi dan semangat, dan do'a yang dipanjatkan untuk kesuksesan bersama.

15. Kakak dan Adik terbaikku Nona Diana Mariana dan M.Irfan Fathurachman yang telah memberi semangat serta mendo'akan kelancaran penyelesaian skripsi ini dan selalu memberi dorongan untuk melakukan yang terbaik di masa depan.
16. Teman Skripsiku Aghie Rakha yang memberikan kontribusi waktu, tenaga, hiburan dan pikiran untuk kesuksesan penyelesaian skripsi ini.
17. Manajemen angkatan 2014, yang selalu memberikan semangat dan do'a atas kesuksesan skripsi ini. Semoga kalian selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
18. Terimakasih juga kepada seluruh pihak terkait yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik dimasa mendatang. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Palembang, 21 Maret 2018

Penulis,

Indah Permata

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI KOTA PALEMBANG

Oleh :

Indah Permata, Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M, Welly Nailis, S.E, M.M

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor faktor yang menentukan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Palembang yang menggunakan jasa *mobile banking* yang tidak diketahui jumlahnya. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah *aksidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis faktor-faktor. Hasilnya menunjukkan terdapat lima faktor yang menentukan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Kelima faktor tersebut diberi nama baru sebagai berikut Faktor *Product Quality and Service*, Faktor *Promotion*, Faktor *Customer Satisfaction*, Faktor *Convenience*, Faktor *Loyalty*.

Kata kunci : Mobile Banking, Analisis faktor-faktor.

Telah kami setujui untuk ditempatkan pada lembar skripsi.

Palembang, 21 Maret 2018

Ketua,



Drs. Yuliansyah M.Diah,M.M
NIP. 195607011985031003

Anggota,



Welly Nailis, S.E, M.M
NIP. 197407012008011011

Mengetahui,

Pengelola Akademik Jurusan Manajemen



Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
NIP. 195607011985031003

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS DETERMINING CUSTOMERS IN USING MOBILE BANKING IN PALEMBANG CITY

By :

Indah Permata, Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M, Welly Nailis, S.E, M.M

The purpose of this study is to determine the factors of customers in using Mobile Banking at Palembang City. The population in this study is the people of Palembang city who use mobile banking services that are not known how much the user. Through aksidental sampling method, 100 respondents are selected. Analysis factors that used on this research. The results show there are five factors that determine the customer in using mobile banking there are 100 respondents . These five factors are given a new name as follows: Product Qulity and Service Factor, Promotion Factor, Customer Satisfaction Factor, Convenience Factor, Loyalty Factor.

Keywords : Mobile Banking, Factor Analysis.

We have agree to be placed on the abstract sheet.

Palembang, 21 Maret 2018

Advisor,

Vise Advisor,



Drs. Yuliansyah M.Diah, M.M
NIP. 195307071979032001

Welly Nailis, S.E, M.M
NIP. 197407012008011011

*Knowing,
Business Management Academic Programs*



Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
NIP. 1956070119850310033

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Indah Permata

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Lubuklinggau, 16 Juli 1996

Agama : Islam

Status : Mahasiswa

Alamat Rumah : Perumnas Nikan Blok A8. NO.12, Lubuklinggau.

Alamat Email : Indahpr1996@gmail.com

Pendidikan formal:

Taman Kanak-Kanak : TK Kemala Bhayangkari 16 Lubuklinggau

Sekolah Dasar : SD Negeri 21 Putri Lubuklinggau

Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 1 Lubuklinggau

Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 1 Lubuklinggau

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	I
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	II
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	III
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	IV
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
UCAPAN TERIMA KASIH	VII
ABSTRAK	X
ABSTRACT	XI
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	XII
DAFTAR ISI.....	XIII
DAFTAR TABEL	XVI
DAFTAR GAMBAR.....	XVII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II	6
STUDI KEPUSTAKAAN.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Marketing Mix.....	6
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	8
2.1.3 Faktor-faktor Perilaku Konsumen.....	8
2.1.4 Kualitas Layanan.....	13
2.1.5 Dimensi Kualitas Layanan.....	13
2.1.6 Internet Marketing.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Alur Pikir	18
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	19
3.2 Rancangan Penelitian	19
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	19

3.3.1 Data Primer.....	19
3.3.2 Data Sekunder.....	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.4.1 Kuesioner (Angket).....	20
3.5 Populasi dan Sampel.....	20
3.5.1 Populasi.....	20
3.5.2 Sampel.....	20
3.6 Uji Instrumen Penelitian	22
3.6.1 Uji Validitas.....	22
3.6.2 Uji Reabilitas.....	22
3.7 Teknik Analisis.....	23
3.7.1 Analisis Faktor.....	23
3.8 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel Penelitian	24
3.8.2 Pengukuran Variabel Operasional.....	25
BAB IV	27
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Uji Instrumen Penelitian	27
4.1.1 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	27
4.1.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	27
4.1.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	30
4.2 Gambaran Umum Responden.....	31
4.2.1 Profil Responden.....	31
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	32
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	33
4.2.2 Perilaku Responden.....	33
4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Memilih.....	34
4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Siapa yang Paling Mempengaruhi.....	34
4.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Apa Pertimbangan Menggunakan.....	34
4.4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pertama Kali Menggunakan.....	35
4.4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Bagaimana Tanggapan.....	35
4.4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Mobile Banking.....	36
4.2.3 Variabel penelitian.....	36
4.3 Teknik Analisis Data.....	43
4.3.1 Uji Analisis Faktor.....	43
4.3.1.1 Measure of Sampling Adequacy (MSA).....	43

4.3.1.2 Kaiser Meyer Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy & Bartlett's Test.....	44
4.3.1.3 Pembentukan Faktor.....	45
4.3.1.4 Penentuan Jumlah Faktor.....	46
4.3.1.5 <i>.Component matrix</i>	49
4.3.1.6 Rotated Component Matrix.....	51
4.3.1.7 Penamaan Faktor.....	53
4.4 Pembahasan.....	54
BAB V.....	56
KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Alasan Nasabah Membutuhkan Nasabah Membutuhkan Mobile Banking.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Tabel Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Peneliitian.....	29
Tabel 4.2. Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Penelitian	30
Tabel 4.3. Profil Responden.....	31
Tabel 4.4. Berdasarkan Perilaku Umum Responden.....	37
Tabel 4.5. Kategori Dalam Skala Semantic Diferensial	37
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Tentang 27 Indikator Pada Penggunaan Mobile Banking.....	35
Tabel 4.7. Anti Image Matric Correlation.....	43
Tabel 4.8. KMO and Barttlett's Test	44
Tabel 4.9. Communalities	45
Tabel 4.10. Total Variance Explained.....	47
Tabel 4.11. Component Matrix	50
Tabel 4.12. Rotated Component Matrix	52

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 LOGO BANK DI INDONEESIA	2
GAMBAR 3.1 SKALA SEMANTIC	25
GAMBAR 4. 1 SKALA SEMANTIK DIFERENSIAL	36
GAMBAR 4. 2 SCREE PLOT	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana yang kita ketahui saat ini perkembangan teknologi sudah semakin pesat. Adanya Perkembangan teknologi banyak membawa perubahan dalam masyarakat terutama dalam menciptakan gaya hidup yang lebih maju dan modern. Masyarakat sekarang ini juga memiliki pola pikir yang lebih terbuka terhadap kemajuan dibidang manapun. Teknologi dapat memudahkan manusia dalam memenuhi kebutuhannya baik dalam pelayanan komunikasi maupun dalam dunia bisnis.

Salah satu bisnis yang menggunakan teknologi adalah perbankan. Bisnis perbankan adalah bisnis yang bergerak dalam lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penyalur dana kepada masyarakat. Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi dalam layanan perbankannya dengan mengeluarkan media layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu *Mobile Banking* (M-banking).

Mobile Banking merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. *Mobile Banking* dapat diakses langsung melalui telepon seluler untuk sebuah transaksi seperti transfer antar rekening bank, pembayaran tagihan kartu kredit, telepon, internet maupun Tv berlangganan, pembelian Voucher atau e-commerce, dan informasi rekening. Fasilitas mobile banking yang disediakan bank seolah dapat menjawab keinginan nasabah yang menginginkan layanan cepat, nyaman,

aman, serta dapat digunakan kapanpun dan dimanapun.

(<http://atikahgara.blogspot.co.id/2015/03/perkembangan-teknologi-atm-mobile.html>).

Banyak Bank yang sudah menawarkan internet banking di Indonesia diantaranya ada Bank Central Asia (BCA), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri, Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negera Indonesia (BNI), BNI Syariah, Bank Mega, Bank International Indonesia (BII), Bank CIMB Niaga, Bank Sumsel Babel dan beberapa bank lainnya. Hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Tahun 2014, secara nasional jumlah penggunaan internet banking salah satu layanan perbankan sudah mencapai 47,2 persen. Artinya, kehadiran internet banking menjadi salah satu jembatan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang dan antri di bank. (<https://www.slideshare.net/internetsehat/profil-pengguna-internet-indonesia-2014-riset-oleh-apjii-dan-puskakom-ui>).

LOGO BANK-BANK DI INDONESIA



Sumber : <https://mapanmaju.wordpress.com/2012/01/24/logo-bank-bank-di-indonesia/>

Gambar 1.1 Logo Bank Di Indonesia

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan, secara data dan pengguna e-banking cukup meyakinkan. Di mana jumlah pengguna e-banking (*SMS banking, phonebanking, mobile banking, dan internet banking*) meningkat 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan aktivitas perbankan. (sumber : <http://infobanknews.com/empat-tahun-pengguna-e-banking-meningkat-270/>).

Tabel 1.1 Alasan Nasabah Membutuhkan Mobile Banking

Alasan	Total
Praktis karena tidak perlu datang ke bank/ATM	46,5%
Transaksi menjadi lebih cepat	32,7%
Mempermudah mencari Informasi tentang produk bank	3,0%
Cara pengoperasiannya mudah	1,0%

Sumber: Studi pasar & perilaku nasabah mobile banking 2008

Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa alasan nasabah membutuhkan *mobile banking* karena praktis sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank memiliki persentase tertinggi. Hal tersebut tentulah sangat membantu nasabah dalam melakukan urusan transaksi bank tanpa harus menunggu antrian di depan teller ataupun di depan mesin ATM setor tunai. Sangat menghemat waktu. Nasabah menggunakan *mobile banking* juga dapat dipengaruhi oleh kualitas produk, saluran distribusi, promosi yang dilakukan pegawai bank, bukti fisik yang baik dan menarik, proses yang cepat, serta perilaku konsumen atau nasabah itu sendiri.

Menurut Kotler dan Keller (2014) Perilaku konsumen adalah studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan

dan kebutuhan mereka. Setiap nasabah tentunya memiliki perilaku yang berbeda-beda saat menggunakan *mobile banking*. Ada nasabah yang menggunakan *mobile banking* karena anggota keluarga lainnya menggunakannya dan ada juga hanya mengikuti zaman yang kekinian.

Mobile Banking merupakan produk yang ditujukan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Fitur-fitur transaksi yang terdapat pada *Mobile Banking* lebih lengkap dari bank itu sendiri, seperti pengisian pulsa, dan lain-lain. Distribusi pada *Mobile Banking* tergolong merata, karena *Mobile Banking* dapat diakses dimana saja bagi nasabah yang menggunakan *smartphone* dan memiliki akses internet pada *smartphone* nya. Promosi yang dilakukan oleh pihak bank dapat dilakukan melalui karyawan banknya maupun dari kerjasama antar perusahaan dengan bank. Bank melakukan promosi pada *Mobile Banking* diharapkan dapat menarik perhatian nasabah untuk menggunakannya agar nasabah dapat lebih mudah untuk bertransaksi dibandingkan harus bertransaksi melalui ATM atau *teller bank*.

Proses bertransaksi dalam *Mobile Banking* dapat dilakukan dengan mudah dan cenderung lebih cepat proses transaksinya karena prosedurnya yang lebih *simple*. *Mobile Banking* juga mempunyai bukti fisik berupa desain yang dapat menentukan mudahnya proses transaksi atau dengan kata lain adalah *user friendly*. Menggunakan *Mobile Banking* menjadi kebiasaan karena berkembang pesatnya pengguna aplikasi tersebut. Selain itu, seiring perkembangan teknologi menggunakan *Mobile Banking* menjadi gaya hidup yang *modern* karena kepraktisan dalam penggunaannya. Pengguna aplikasi tersebut tentu akan

meningkatkan status sosialnya karena dapat terlihat bahwa nasabah telah mengikuti perkembangan teknologi dan kualitas dari *Mobile Banking* tersebut tidak akan mengecewakan para nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Kota Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Faktor-faktor apa saja yang menentukan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menentukan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Sebagai masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang terkait dengan disiplin ekonomi khususnya manajemen pemasaran, Menjadi bahan referensi dan acuan untuk penelitian lainnya dan Sebagai wacana dalam pembentukan pemahaman kepada masyarakat dan konsumen.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan masukan kepada perusahaan dalam menentukan langkah-langkah yang tepat dalam meningkatkan kepercayaan pemakai dengan memperhatikan faktor-faktor yang menentukan keputusan konsumen dalam melakukan pemakaian produk.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Tjiptjono, (2011), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. 2011:23.
- Aiisiyah Amanah. 2014. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta). Skripsi fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Ellen Theresia Sihotang. 2016. Faktor Penentu Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Internet Banking. Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Volume 13, (1), 2016.
- Febrian Maulana Yusuf. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking Pada Nasabah Bank BRI Syariah Yogyakarta. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Ghozali, Imam (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (Edisi Kelima)*. Semarang :Universitas Diponegoro.
- Gilang Rizky Amijaya. 2012. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA). Skripsi Fakultas Universitas Diponegoro, Semarang.
- Irene Effendi Rahardja. 2012. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Untuk Menggunakan Mobile Banking BCA. Jurnal Ekonomi Universitas Katolik Soegija Pranata.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. (2012). Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. (2014). Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi 15. Jakarta : Erlangga.
- Latifah Nur Aini. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking Pada Nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta. Skripsi Fakultas Syari'ah Dan Hukum. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Mahmudatus Sa'diyah. 2013. Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus. Volume 1, No.1, Juni 2013.
- Maya Angela Silvia. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makasar. Skripsi Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanudin

Sangadji,Sopiah. (2014). Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis, . Yogyakarta: Andi Publisher.

Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif“. Bandung : ALFABETA.

Syamsul Hadi dan Novi. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking.Jurnal Ekonomi dan Manajemen. Universitas Islam Indonesia.

Yasinta Oktaviana L.Remana dan Djoko Budianto Setyohadi. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Mobile Banking Studi Kasus : BRI Cabang Bajawa. Seminar Riset Teknologi Informasi (SRITI). Jurnal. Magister teknik Informatika.

Sumber lainnya :

beritabankmandiri.wordpress.com

brianbie.wordpress.com

<http://atikahgara.blogspot.co.id/2015/03/perkembangan-teknologi-atm-mobile.html>

<http://setabasri01.blogspot.co.id/2012/04/analisis-faktor-dengan-spss.html>

<https://ekbis.sindonews.com/read/1172393/178/pengguna-e-banking-meningkat-tajam-1484822191>

<https://mapanmaju.wordpress.com/2012/01/24/logo-bank-bank-di-indonesia/>

<https://palembangkota.bps.go.id/>

<https://www.google.co.id/search?q=wikipedia&oq=wik&aqs=chrome.2.69i57j69i60j0l4.3995j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<https://www.slideshare.net/internetsehat/profil-pengguna-internet-indonesia-2014-riset-oleh-apjii-dan-puskakom-ui>

id.techinasia.com

idemandiri.com

KreditGoGo.com

www.kompasiana.com

www.Studi pasar & perilaku nasabah mobile banking 2008.com

www.topbrand.com.