

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN
PENGGUNA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BNI
(Studi Pada Pengguna *Mobile Banking* BNI Cabang Meruya)**

SKRIPSI



Nama : Nail Hani

NIM : 43121010319

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN
PENGGUNA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BNI
(Studi Pada Pengguna *Mobile Banking* BNI Cabang Meruya)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta



Nama : Nail Hani

NIM : 43121010319

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nail Hani
NIM : 43121010319
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindak plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Juni 2024



Nail Hani

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : NAIL HANI
NIM : 43121010319
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BNI (Studi Pada Pengguna Mobile Banking BNI Cabang Meruya)
Hasil Pengecekan Turnitin : 8%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **8%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 06 November 2025

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

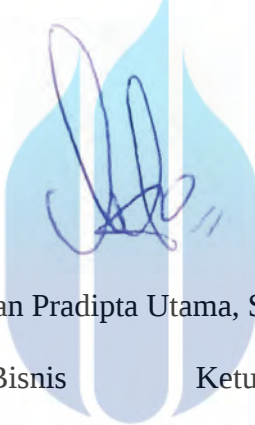
2025/November/06/0000000670/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nail Hani
NIM : 43121010319
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Pengguna, dan Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking BNI
Tanggal Sidang : 22 Agustus 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Andyan Pradipta Utama, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-09255620



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan pengguna, dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* BNI. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang telah menggunakan *mobile banking*. Sampel yang di pergunakan adalah sebanyak 155 responden, di hitung dengan rumus pendekatan dari hair, Metode pengumpulan data menggunakan *Purposive Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian ini adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *partial least square*. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Minat Nasabah



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, user friendliness, and trust on customer interest in using BNI mobile banking. The population in this research are customers who have used mobile banking. The sample used was 155 respondents, calculated using the hair approach formula. The data collection method used purposive sampling. The data collection method uses a survey method, with the research instrument being a questionnaire. The data analysis method uses partial least squares. This research proves that service quality has a positive and significant effect on customer interest. Ease of use has a positive and significant effect on customer interest. Trust has a positive and significant effect on customer interest.

Keywords: Service quality, ease of use, customer trust and interest



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan pengguna, dan Kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking BNI (Studi Pada Pengguna Mobile Banking BNI Cabang Meruya)”**. Proposal Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan ilmu pengetahuan secara pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Dr. Andyan Pradipta Utama, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan semangat, waktu, bimbingan, pengetahuan dan nasihat yang sangat bermanfaat bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama pada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang

dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Amin.

5. Seluruh staf bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan moral dan material yang tiada hentinya . Terima kasih atas cinta yang tak terbatas, Pengorbanan tanpa pamrih, tanpa restu kalian dan doa kalian, saya tidak akan mampu sampai pada titik ini , I love you.
7. Untuk adik – adikku tersayangan. Terimakasih atas tawa, semangat, dan kebersamaan yang menjadi penghibur di saat- saat sulit. Kehadiranmu menjadi pengingat bahwa perjuangan ini bukan hanya untuk diri sendiri, tapi juga untuk keluarga yang selalu percaya dan mendukung tanpa syarat, I love you.
8. Dan untuk Temanku yang sudahku anggap sebagai keluarga yaitu Shelvya Anggreani dan Jauza Kautsari, terima kasih sudah menjadi temanku selama di perkuliahan ini, semoga cita – cita kita satu persatu akan terkabulkan dan aku sangat senang bisa mengenal kalian, dan untuk Seluruh teman – teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua Impian kita.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri,

penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam proposal skripsi ini. semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 24 Juni 2024

Nail Hani



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Pemasaran	12
2. Perilaku Konsumen.....	14
3. Kualitas Layanan	17
4. Kemudahan Penggunaan.....	22
5. Kepercayaan	25
6. Minat Nasabah	28
7. Penelitian Terdahulu	30
B. Pengembangan Hipotesis.....	40
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah.....	41
2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Nasabah.....	41
3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah	42
8. Kerangka Berpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44

A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian	44
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	45
1. Definisi Variabel.....	45
2. Operasionalisasi Variabel	47
D. Skala Pengukuran	51
E. Populasi dan Sempel Penelitian.....	52
F. Metode Pengumpulan Data	53
G. Metode Analisis Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
B. Deskripsi Responden	63
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	64
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4. Karakteristik deskripsi responden berdasarkan pendidikan.....	65
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	65
C. Deskripsi Variabel	66
D. Analisis Palias Square (PLS).....	72
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	72
2. Evaluasi Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner model</i>).....	80
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah.....	86
2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Nasabah.....	87
3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Jumlah pengguna BNI Mobile Banking	5
Tabel 1. 2	Data Pra-Survey	6
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Kualitas Layanan	44
Tabel 3. 2	Operasional Variabel Kemudahan	45
Tabel 3. 3	Operasional Variabel Kepercayaan	46
Tabel 3. 4	Operasional Variabel Minat nasabah	47
Tabel 3. 5	Skala Likert	48
Tabel 4. 1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4. 3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4. 4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	78
Tabel 4. 5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	79
Tabel 4. 6	Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	80
Tabel 4. 7	Hasil Deskripsi Variabel Kemudahan	81
Tabel 4. 8	Hasil Deskripsi Variabel Kepercayaan	83
Tabel 4. 9	Hasil Deskripsi Variabel Minat Nasabah	84
Tabel 4. 10	Hasil Nilai Loading Factor	87
Tabel 4. 11	PLS Algoritma Hasil Modifikasi	89
Tabel 4. 12	Hasil Pengujian Discriminant Validity	91
Tabel 4. 13	Hasil Penguji Discriminant Validity	91
Tabel 4. 14	Hasil Average Variance Extracted (AVE)	93
Tabel 4. 15	Hasil penguji Relabilitas	93
Tabel 4. 16	Hasil R – Square	95
Tabel 4. 17	Hasil Uji Nilai Q Square Predict	96
Tabel 4. 18	Hasil Hipotesis	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Pertumbuhan Pengguna Mobile Banking Himpunan Bank Milik Negara 2023	2
Gambar 1. 2	Proporsi Mobile Banking yang Paling Diminati Responden Indonesia 2024	4
Gambar 2. 1	Kerangka Berpikir	55
Gambar 4. 1	PLS Algoritma	87
Gambar 4. 2	PLS Algoritma Hasil Modifikasi	89
Gambar 4. 3	Hasil Uji Bootstrapping	97

