



**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED CONVENIENCE*, DAN *PERCEIVED SECURITY*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTEREST* MELALUI
*CUSTOMER SATISFACTION***



TESIS

RIZKY SYARIF PERMANA

55125110148

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2026**



PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED CONVENIENCE*, DAN *PERCEIVED SECURITY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTEREST* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*



TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA

RIZKY SYARIF PERMANA

55125110148

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2026**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Convenience* dan *Perceived Security* Terhadap *Behavioral Interest* Melalui *Customer Satisfaction*

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Rizky Syarif Permana

NIM : 55125110148

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 8 September 2026

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 8 September 2026



(Rizky Syarif Permana)

	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 : RIZKY SYARIF PERMANA
NIM : 55125110148
Fakultas / Program Studi : PASCA / Magister Manajemen
Jenis : Tesis
Judul Tugas Akhir : PENGARUH SERVICE QUALITY, PERCEIVED CONVENIENCE, DAN PERCEIVED SECURITY TERHADAP BEHAVIORAL INTEREST MELALUI CUSTOMER SATISFACTION
Hasil Pengecekan Turnitin : 17%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **17%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

Jakarta, 07 September 2026
Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/September/07/0000001299/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Convenience*, dan *Perceived Security* terhadap *Behavioral interest* melalui *Customer Satisfaction*.

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Rizky Syarif Permana

NIM : 55125110148

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 8 September 2026

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Niken Sulistyowati, SE.Ak, MM.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen



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



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, S.T.,M.M.)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Convenience*, dan *Perceived Security* terhadap *Behavioral Interest* melalui *Customer Satisfaction*”**. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr. Niken Sulistyowati, S.E., Ak., M.M. selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Noor Fadhiha Mokhtar, Dr. Ir. Sugiyono, M.Si dan Dr. Dudi Permana, S.T., M.M. selaku Dosen Penelaah Sempro, Semhas dan dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
5. Nasabah Bank Indonesia, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
6. Kedua orang tua saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

7. Teristimewa, keluarga saya istri Linda Kartika Sanistyaningrum, anak pertama saya Kaneishia Mikhayla Permana dan anak kedua saya Arrasya Khalif Permana yang selalu mendukung dan mendoakan saya.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 8 September 2026

Rizky Syarif Permana



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Syarif Permana
NIM : 55125110148
Fakultas/Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Convenience*, dan *Perceived Security* terhadap *Behavioral Interest* melalui *Customer Satisfaction*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 9 September 2026

Yang menyatakan,



Rizky Syarif Permana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Service Quality*, *Perceived Convenience*, dan *Perceived Security* terhadap *Behavioral Interest* yang dimediasi oleh *Customer Satisfaction*. Sampel dari penelitian ini adalah nasabah Bank Indonesia yang menggunakan layanan aplikasi PINTAR Bank Indonesia untuk melakukan kegiatan penukaran uang Rupiah rusak atau cacat dan penukaran uang Rupiah baru, dengan jumlah sampel sebanyak 100 nasabah. Adapun teknik yang digunakan dalam penyebaran kuesioner ini adalah *purposive sampling*. Teknik ini merupakan salah satu dalam kategori *non-probability sampling*. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Behavioral Interest* jika dimediasi oleh *Customer Satisfaction*, implikasinya adalah Bank Indonesia perlu menjadikan kemudahan, kecepatan, dan kesigapan proses pelayanan sebagai prioritas utama untuk mencapai kepuasan nasabah sampai terbentuk minat untuk menggunakan kembali layanan Bank Indonesia khususnya layanan penukaran uang Rupiah. Bank Indonesia juga perlu meningkatkan kemudahan akses layanan, baik secara langsung maupun digital. Beberapa langkah yang dapat dilakukan antara lain menyederhanakan prosedur, mengurangi waktu tunggu, menyediakan informasi layanan yang lebih jelas, memperluas sistem pendaftaran, serta memastikan layanan digital mudah digunakan oleh seluruh kelompok masyarakat.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Perceived Convenience*, *Perceived Security*, *Customer Satisfaction*, *Behavioral Interest*, SEM-PLS.

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of Service Quality, Perceived Convenience, and Perceived Security on Behavioral Interest, mediated by Customer Satisfaction. The sample consists of 100 Bank Indonesia customers who utilized the PINTAR application service to exchange damaged or defective Rupiah currency and obtain new Rupiah currency. Purposive sampling, a type of non-probability sampling, was employed to distribute the questionnaires. Data analysis was conducted using the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) method. The results indicate that Service Quality has a significant positive effect on Behavioral Interest when mediated by Customer Satisfaction. Consequently, Bank Indonesia needs to prioritize convenience, speed, and responsiveness in its service processes to achieve customer satisfaction and foster an interest in reusing its services, particularly for Rupiah currency exchange. Bank Indonesia also needs to improve the ease of accessing services, whether through in-person or digital channels. Measures to achieve this include streamlining procedures, reducing waiting times, providing clearer service information, expanding registration systems, and ensuring that digital services are user-friendly for all segments of society.

Keywords: Service Quality, Perceived Convenience, Perceived Security, Customer Satisfaction, Behavioral Interest, SEM-PLS.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT UJI PLAGIASI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kontribusi Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 <i>Sustainable Development Goals</i> (SDGs).....	9
2.2 Kajian Teori.....	10
2.2.1 <i>Service Quality</i>	10
2.2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi <i>Service Quality</i>	11
2.2.1.2 Indikator <i>Service Quality</i>	12
2.2.2 <i>Perceived Convenience</i>	13
2.2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi <i>Perceived Convenience</i>	15
2.2.2.2 Indikator <i>Perceived Convenience</i>	16
2.2.3 <i>Perceived Security</i>	17
2.2.3.1 Faktor yang Mempengaruhi <i>Perceived Security</i>	19
2.2.3.2 Indikator <i>Perceived Security</i>	19
2.2.4 <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.2.4.2 Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.2.5 <i>Behavioral Interest</i>	23
2.2.5.1 Faktor yang Mempengaruhi <i>Behavioral Interest</i>	25
2.2.5.2 Indikator <i>Behavioral Interest</i>	26
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Kerangka Model Penelitian	37
2.5 Pengembangan Hipotesis	38
BAB III. METODE PENELITIAN	40
3.1 Desain Penelitian	40

3.1	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	41
3.2	Populasi dan Sampel	46
3.3	Metode Pengumpulan Data	47
3.4	Uji Instrumen	47
3.5.1	Uji Validitas	48
3.5.2	Uji Reliabilitas	49
3.5	Metode Analisis Data	49
3.6.1	R-Square	50
3.6.2	F-Square	50
3.6.3	Evaluasi <i>Model Fit</i>	50
3.6.4	Evaluasi <i>Predictive Power</i>	51
3.6.5	Pengujian Hipotesis	51
3.6.6	Persamaan Struktural	52
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Gambaran Umum Lokasi dan Objek Penelitian	53
4.1.1	Statistik Deskriptif	53
4.2	Hasil Analisis Data	57
4.2.1	Pengujian Model <i>Measurement (Outer Model)</i>	57
4.2.2	Pengujian Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	68
4.2.3	Pengujian Hipotesis	72
4.3	Pembahasan	73
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN		99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Model Penelitian	38
Gambar 4.1 Nilai Loading Factor Seluruh Variabel	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kuota Penukaran Periode Hari Raya	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	56
Tabel 4.6 Nilai Loading Factor dari Variabel <i>Service Quality</i>	59
Tabel 4.7 Nilai Loading Factor dari Variabel <i>Perceived Convenience</i>	60
Tabel 4.8 Nilai Loading Factor dari Variabel <i>Perceived Security</i>	60
Tabel 4.9 Nilai Loading Factor dari Variabel <i>Behavioral Interest</i>	61
Tabel 4.10 Nilai Loading Factor dari Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	62
Tabel 4.11 Nilai Cross Loading Seluruh Variabel dan Konstruk	63
Tabel 4.12 Nilai AVE (Average Variance Extraction)	64
Tabel 4.13 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	65
Tabel 4.14 Nilai <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	66
Tabel 4.15 Nilai Cronbach's Alpha	67
Tabel 4.16 Nilai <i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 4.17 Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	69
Tabel 4.18 Nilai <i>F-Square</i> (F^2)	69
Tabel 4.19 Nilai SRMR.....	70
Tabel 4.20 Nilai NFI	71
Tabel 4.21 Nilai Q^2 <i>Predict</i>	71
Tabel 4.22 Pengaruh Langsung (<i>Direct Effects</i>)	74
Tabel 4.23 Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	99
Lampiran 2	106
Lampiran 3	107
Lampiran 4	108

