



**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI MYBCA TERHADAP
KEPUASAN LAYANAN ONLINE NASABAH BCA
(SURVEY PADA MAHASISWA PUBLIC RELATIONS
ANGKATAN 2022 DI UNIVERSITAS MERCU BUANA
MERUYA JAKARTA BARAT)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

RACHEL SUSMITHA PUTRI

44222110084

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI MYBCA TERHADAP
KEPUASAN LAYANAN ONLINE NASABAH BCA
(SURVEY PADA MAHASISWA PUBLIC RELATIONS
ANGKATAN 2022 DI UNIVERSITAS MERCU BUANA
MERUYA JAKARTA BARAT)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana**

**UNIVERSITAS
RACHEL SUSMITHA PUTRI
44222110084**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rachel Susmitha Putri
NIM : 44222110084
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Pengaruh Penggunaan Aplikasi myBCA terhadap Kepuasan Layanan Online Nasabah BCA (Survey pada Mahasiswa Public Relations Angkatan 2022 di Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat)”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Agustus 2026



Rachel Susmitha Putri

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Rachel Susmitha Putri

NIM : 44222110084

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “**Pengaruh Penggunaan Aplikasi myBCA terhadap Kepuasan Layanan Online Nasabah BCA (Survey pada Mahasiswa Public Relations Angkatan 2022 di Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat)**”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal **31 September 2026**, didapatkan nilai persentase sebesar **22%**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 September 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. M.I.Kom

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Rachel Susmitha Putri

NIM 44222110084

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmuk Komunikasi

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penggunaan Aplikasi myBCA Terhadap Kepuasan Layanan Online Nasabah BCA (Survey pada Mahasiswa Public Relations Angkatan 2022 di Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 25 Juli 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing

Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.

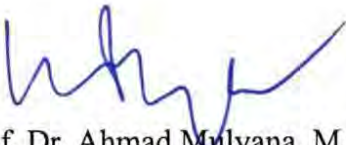
NIDN/NUPTK : 0301117301

Jakarta, 5 Agustus 2026

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
NIDN/NUPTK : 0318116602


Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.
NIDN/NUPTK : 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan Rahmat-Nya. Sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir berjudul **“Pengaruh Penggunaan myBCA Terhadap Kepuasan Layanan Online Nasabah BCA (Survey pada Mahasiswa Public Relations angkatan 2022 di Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat)”** tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat selesai.

Ucapan terima kasih ini penulisan ditujukan kepada :

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Dosen Pembimbing dan penasihat yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan nasihat sehingga proposal tugas akhir ini dapat terlaksana.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Ketua Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Novi Erlita, MA, selaku Sekretaris Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Seluruh responden penelitian, yaitu mahasiswa aktif Public Relations angkatan 2022 Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat, yang telah bersedia menjadi responden serta meluangkan waktu untuk mengisi

kuesioner, sehingga penulis dapat memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.

8. Kedua orang tua penulis, ibu Susana Marminingsih dan bapak Purwanto, serta adik perempuan penulis, Ribka Ristania Angeline yang telah memberikan motivasi, doa, dan dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan proposal tugas akhir skripsi ini.
9. Yang terkasih, teman-teman, serta semua orang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian proposal tugas akhir skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan proposal tugas akhir ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa proposal ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan proposal ini. Akhir kata, penulis berharap semoga proposal tugas akhir ini berguna bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Agustus 2026

Peneliti,



Rachel Susmitha Putri

44222110084

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama : Rachel Susmitha Putri
NIM : 44222110084
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penggunaan Aplikasi myBCA terhadap Kepuasan Layanan Online Nasabah BCA (Survey pada Mahasiswa Public Relations Angkatan 2022 di Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat)”

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, 5 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Rachel Susmitha Putri

PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *MYBCA* TERHADAP KEPUASAN LAYANAN ONLINE NASABAH BCA

(Survey pada Mahasiswa Public Relations angkatan 2022 di Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat)

Rachel Susmitha Putri

ABSTRAK

Penelitian dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital melalui aplikasi myBCA sebagai salah satu inovasi layanan BCA dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa adanya perubahan pola pelayanan perbankan dari sistem konvensional menuju layanan digital yang lebih cepat, mudah, dan dapat diakses kapan saja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Penggunaan Aplikasi myBCA terhadap Kepuasan Layanan Online nasabah BCA pada mahasiswa Public Relations angkatan 2022 Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat.

Pemilihan mahasiswa sebagai responden didasarkan pada karakteristiknya sebagai kelompok pengguna aktif teknologi digital yang cukup dekat dengan berbagai layanan perbankan berbasis aplikasi. Variabel Penggunaan Aplikasi myBCA diukur berdasarkan *Uses and Gratifications Theory* menurut (McQuail, 2010) yang terdiri atas dimensi kognitif, afektif, integratif pribadi, dan integratif sosial. Sementara itu, variabel Kepuasan Layanan Online diukur menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Kedua pendekatan tersebut digunakan untuk melihat hubungan antara pemanfaatan aplikasi sebagai media layanan digital dengan penilaian pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling dan metode survey terhadap 72 mahasiswa yang memiliki akun myBCA dan aktif menggunakan aplikasi tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 25 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan Aplikasi myBCA berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Layanan Online. Penggunaan aplikasi myBCA memberikan kontribusi sebesar 19,4% terhadap Kepuasan Layanan Online, sedangkan 80,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi myBCA memiliki peran dalam membentuk kepuasan pengguna, meskipun masih terdapat berbagai faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan layanan online.

Kata Kunci: Penggunaan Aplikasi myBCA, Kepuasan Layanan Online, *Uses and Gratifications Theory*, SERVQUAL.

THE EFFECT OF MYBCA APPLICATION USE ON BCA CUSTOMER ONLINE SERVICE SATISFACTION

**(Survey of Public Relations Students, Class of 2022, Mercu Buana University,
Meruya, West Jakarta)**

Rachel Susmitha Putri

ABSTRACT

This research is motivated by the increasing use of digital banking services through the myBCA application, one of BCA's service innovations to meet customer transaction needs. This development indicates a shift in banking service patterns from conventional systems to digital services that are faster, easier, and accessible at any time. This study aims to analyze the effect of myBCA Application Use on BCA Customer Online Service Satisfaction among Public Relations students, Class of 2022, Mercu Buana University, Meruya, West Jakarta.

Students were selected as respondents based on their characteristics as a group of active digital technology users who are quite familiar with various app-based banking services. The variable of myBCA Application Usage is measured based on the Uses and Gratifications Theory according to (McQuail, 2010) which consists of cognitive, affective, personal integrative, and social integrative dimensions. Meanwhile, the variable of Online Service Satisfaction is measured using the SERVQUAL model developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Both approaches are used to see the relationship between the use of the application as a digital service media with user assessments of the quality of service received. This study uses a quantitative approach with a purposive sampling technique and a survey method of 72 students who have a myBCA account and actively use the application. Data collection was carried out by distributing questionnaires with a Likert scale, then analyzed using SPSS version 25 through validity tests, reliability tests, normality tests, simple linear regression, t-tests, and coefficient of determination tests.

The results of the study indicate that the Use of the myBCA Application has a positive and significant effect on Online Service Satisfaction. The use of the myBCA app contributed 19.4% to Online Service Satisfaction, while the remaining 80.6% was influenced by factors outside this study. These results indicate that the use of the myBCA app plays a role in shaping user satisfaction, although various other factors also influence online service satisfaction.

Keywords: myBCA App Use, Online Service Satisfaction, Uses and Gratifications Theory, SERVQUAL

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis	22
2.2.1 Penggunaan Media dalam Layanan myBCA.....	22
2.2.2 Kepuasan Layanan Nasabah	23
2.2.3 Internet Banking dan M-Banking	25
2.2.4 Teori Penggunaan Teknologi	27
2.2.5 Kerangka Dasar Pemikiran	29
BAB III.....	30
METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Paradigma Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel.....	32
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	32
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	33
3.4.1 Definisi Konsep	33

3.4.2 Operasionalisasi Konsep	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1 Data Primer	36
3.5.2 Data Sekunder	37
3.5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.6 Teknik Analisis Data	43
3.6.1 Uji Normalitas Data	43
3.6.2 Uji Regresi Linear Sederhana	44
3.6.3 Uji t	45
3.6.4 Uji Koefisien Determinasi R^2	46
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Profil Bank Central Asia (BCA)	48
4.1.2 Gambaran Umum Aplikasi myBCA	50
4.1.3 Profil Universitas Mercu Buana	50
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Karakteristik Responden	52
4.2.2 Hasil Analisis Variabel X (Penggunaan Aplikasi myBCA)	54
4.2.3 Hasil Analisis Variabel Y (Kepuasan Layanan)	62
4.2.4 Uji Regresi Linear Sederhana	72
4.2.5 Uji Koefisien Determinasi R^2	73
4.2.6 Hipotesis dan Uji Hipotesis (Uji t)	73
4.3 Pembahasan	74
BAB V	81
KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
5.2.1 Saran Akademis	82
5.2.2 Saran Praktis	82
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2. 2 Kerangka Dasar Pemikiran.....	29
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	36
Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel X.....	38
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Y	40
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas Variabel	42
Tabel 3. 5 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	44
Tabel 4. 1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 3 Mahasiswa Public Relations Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat angkatan 2022.....	53
Tabel 4. 4 Memiliki Akun myBCA	53
Tabel 4. 5 Aktif Menggunakan Aplikasi myBCA dalam 6 bulan terakhir	54
Tabel 4. 6 Skala Likert	55
Tabel 4. 7 Pernyataan Dimensi Kognitif 1.....	55
Tabel 4. 8 Pernyataan Dimensi Kognitif 2.....	55
Tabel 4. 9 Pernyataan Dimensi Kognitif 3.....	56
Tabel 4. 10 Pernyataan Dimensi Afektif 1	56
Tabel 4. 11 Pernyataan Dimensi Afektif 2	56
Tabel 4. 12 Pernyataan Dimensi Afektif 3.....	57
Tabel 4. 13 Pernyataan Dimensi Integratif Pribadi 1	58
Tabel 4. 14 Pernyataan Dimensi Integratif Pribadi 2	58
Tabel 4. 15 Pernyataan Dimensi Integratif Pribadi 3	59
Tabel 4. 16 Pernyataan Dimensi Integratif Sosial 1	59
Tabel 4. 17 Pernyataan Dimensi Integratif Sosial 2.....	60
Tabel 4. 18 Pernyataan Dimensi Integratif Sosial 3	60
Tabel 4. 19 Hasil Hitung Mean Jawaban Responden Variabel X (Penggunaan)	60
Tabel 4. 20 Pernyataan Dimensi Tangibles (Bukti Fisik) 1	62
Tabel 4. 21 Pernyataan Dimensi Tangibles (Bukti Fisik) 2	62
Tabel 4. 22 Pernyataan Dimensi Tangibles (Bukti Fisik) 3	63
Tabel 4. 23 Pernyataan Dimensi Reliability (Keandalan) 1.....	64
Tabel 4. 24 Pernyataan Dimensi Reliability (Keandalan) 2.....	64
Tabel 4. 25 Pernyataan Dimensi Reliability (Keandalan) 3.....	64
Tabel 4. 26 Pernyataan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) 1	65
Tabel 4. 27 Pernyataan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) 2.....	65
Tabel 4. 28 Pernyataan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) 3.....	66
Tabel 4. 29 Pernyataan Dimensi Assurance (Jaminan) 1	67
Tabel 4. 30 Pernyataan Dimensi Assurance (Jaminan) 2.....	67
Tabel 4. 31 Pernyataan Dimensi Assurance (Jaminan) 3.....	67
Tabel 4. 32 Pernyataan Dimensi Empathy (Empati) 1	68

Tabel 4. 33 Pernyataan Dimensi Empathy (Empati) 2	68
Tabel 4. 34 Pernyataan Dimensi Empathy (Empati) 3	69
Tabel 4. 35 Hasil Hitung Mean Jawaban Responden Variabel Y (Kepuasan Layanan)	70
Tabel 4. 36 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	72
Tabel 4. 37 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	73
Tabel 4. 38 Hasil Uji t	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan aplikasi myBCA	2
Gambar 3. 1 Slovin	32
Gambar 3. 2 Perhitungan sampel yang diambil	32
Gambar 3. 3 Rumus Korelasi Product Moment	38
Gambar 3. 4 Rumus Cronbarch's Alpha	41
Gambar 3. 5 Rumus Uji Kolmogrov-Smirnov	43
Gambar 3. 6 Rumus Uji t	46



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	88
Lampiran 1	88
Lampiran 2	92
Lampiran 3	93
Lampiran 4	95
Lampiran 5	104
Lampiran 6	106
Lampiran 7	106
Lampiran 8	106
Lampiran 9	107
Lampiran 10	107
Lampiran 11	108

