



**ANALISIS KEAMANAN, KERAGAMAN LAYANAN DAN REPUTASI
BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
LAYANAN *MOBILE BANKING***
(Studi Kasus Pada Pengguna Layanan BNI *Mobile Banking* di Kantor
Cabang Jakarta Pusat)

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

Oleh:

JONATHAN SAUR MARULI TUA

5118110083

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

2022



**ANALISIS KEAMANAN, KERAGAMAN LAYANAN DAN REPUTASI
BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
LAYANAN *MOBILE BANKING*
(Studi Kasus Pada Pengguna Layanan BNI *Mobile Banking* di Kantor
Cabang Jakarta Pusat)**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen**

Oleh:

JONATHAN SAUR MARULI TUA

5118110083

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan di Tesis ini:

Judul : Analisis Keamanan, Keragaman Layanan dan Reputasi Bank terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus pada Pengguna Layanan BNI Mobile Banking di Kantor Cabang Jakarta Pusat)

Nama : JONATHAN SAUR MARULI TUA

NIM : 55118110083

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 19 MARET 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana 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, 9 Maret 2022



Jonathan Saur Maruli Tua

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Jonathan Saur Maruli Tua
NIM : 55118110083
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Keamanan, Keragaman Layanan dan Reputasi Bank terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus pada Pengguna Layanan BNI Mobile Banking di Kantor Cabang Jakarta Pusat)
Tanggal Lulus Ujian : 19 Maret 2022

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Dr. Dendi Anggi Gumilang, MM

Tanggal :

Dekan,


Ketua Prodi Magister

Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si

Tanggal :



Dr. Indra Siswanti, MM

Tanggal :

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Jonathan Saur Maruli Tua

NIM : 55118110083

Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul “Analisis Keamanan, Keragaman Layanan dan Reputasi Bank terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus pada Pengguna Layanan BNI Mobile Banking di Kantor Cabang Jakarta Pusat)”, telah dilakukan pengecekan Similarity dengan system Turnitin pada tanggal 18 Maret 2022, didapatkan nilai persentase sebesar 25%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Maret 2022

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of security, service diversity, and bank reputation with customer satisfaction. The object of this research is BNI Mobile Banking service users in Central Jakarta. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires of 100 respondents. This study uses multiple linear regression method using the coefficient of determination to show how much influence between variables. The results showed that security variables have a positive and significant influence on customer satisfaction, service diversity variables have a positive and significant influence on customer satisfaction, Bank reputation variables have a positive and significant influence on customer satisfaction, and simultaneously security variables, service diversity, and Bank reputation have a significant influence on customer satisfaction of BNI Mobile Banking service users in Central Jakarta.

Keywords: Security, Service Diversity, Bank Reputation, Customer Satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara keamanan, keragaman layanan, dan reputasi bank dengan kepuasan nasabah. Objek penelitian ini adalah pengguna layanan BNI Mobile Banking di Jakarta Pusat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner 100 responden. penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dengan menggunakan koefisien determinasi untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel keragaman layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel reputasi bank memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan secara simultan variabel keamanan, keragaman layanan, dan reputasi Bank memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan BNI Mobile Banking di Jakarta Pusat

Kata Kunci: Keamanan, Keragaman Layanan, Reputasi Bank, Kepuasan Nasabah



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Analisis Keamanan, Keragaman Layanan dan Reputasi Bank terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus pada Pengguna Layanan BNI Mobile Banking di Kantor Cabang Jakarta Pusat)”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini 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. Dr. Dendi Anggi Gumilang, S.E., M.M selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini..
2. Lenny Christina Nawangsari, Dr. MM., selaku dosen penguji ujian akhir Tesis yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
3. Prof. Dr Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Indra Siswanti, MM., selaku Ketua Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

6. Nasabah pengguna layanan BNI *Mobile Banking* di Jakarta Pusat yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

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, 9 Maret 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jonathan Saur Maruli Tua

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	13
2.1. Kajian Pustaka	13
2.1.1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	13
2.1.2. Keamanan <i>Mobile Banking</i>	14
2.1.3. Keragaman Layanan <i>Mobile Banking</i>	15
2.1.4. Reputasi Bank	16
2.1.5. Kepuasan Nasabah menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i>	18
2.1.6. Penelitian Terdahulu	20
2.1. Kerangka Pemikiran.....	25
2.2. Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Desain Penelitian	29
3.2. Definisi dan Operasional Variabel	29

3.3. Skala Pengukuran Variabel.....	32
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.4.1. Populasi.....	32
3.4.2. Sampel.....	33
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6. Metode Analisis Data.....	34
3.6.1. Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.3.1. Uji Multikolinearitas.....	37
3.6.3.2. Uji Heterikedasrisistas.....	37
3.6.3.3. Uji Normalitas.....	37
3.6.3.4. Uji Linieritas.....	38
3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.6.4. Uji Hipotesis.....	38
3.6.5.1. Uji Regresi secara Parsial (Uji t).....	38
3.6.5.2. Uji Regresi secara Simultan (Uji F).....	38
3.6.5.3. Koefisien Determinasi (R_2).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Deskripsi Perusahaan.....	41
4.2. Profil Responden.....	44
4.3. Hasil Analisis Data.....	46
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	53
4.5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
4.6. Hasil Uji Hipotesis.....	57
4.7. Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Transaksi Pengguna Mobile Banking Tahun 2016-2020	6
Tabel 1.2	Jumlah Pengguna BNI Mobile Banking Tahun 2016-2020	6
Tabel 1.3	Jumlah Volume Transaksi Pengguna BNI Mobile Banking Tahun 2016-2020	7
Tabel 1.4	Hasil Prasurvey Kesenjangan Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan Mobile Banking Tahun 2020-2021	9
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Definisi dan Operasional Variabel	27
Tabel 3.2	Skala Pengukuran	30
Tabel 4.1	Profil Responden	42
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan	49
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keragaman Layanan	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Reputasi Bank	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	50
Tabel 4.7	Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov	51
Tabel 4.8	Hasil P-P Plot of Regression	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.12	Hasil Uji F	55
Tabel 4.13	Hasil Uji	56
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	10 (Sepuluh) Bank Terbaik dalam Pelayanan Prima di Jakarta da Bandung 2020-2021(%)	4
Gambar 1.2.	Grafik Hasil Survei Peforma Terbaik Mobile Banking Tahun 2020-2021.....	5
Gambar 1.3.	Grafik Hasil Pra Survei Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan menggunakan Mobile Banking Tahun 2020-2021.....	9
Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 4.2.	Hasil P-P Plot of Regression	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2	Data Sebaran Kuesioner	72
Lampiran 3	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	76

