



**DAMPAK PENERAPAN PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL CABANG JAKARTA**

(Periode Oktober 2021 s/d Mei 2022)

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1)

Fakultas Ilmu Komunikasi bidang studi Periklanan dan Komunikasi Pemasaran

Disusun Oleh:

Deny Listyowati

44318110002

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deny Listyowati
NIM : 44318110002
Konsentrasi : Marketing Communication and Advertising
Alamat : Kp Salo Rt 007 Rw 004, Kembangan Utara, Kembangan
Jakarta Barat 11610
No. HP : 081282251114

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul : **DAMPAK PENERAPAN PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL CABANG JAKARTA** adalah murni hasil karya saya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan *plagiarism*, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 24 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Deny Listyowati

Mengetahui,

Pembimbing

(Yuni Tresnawati, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi

(Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, M.Ed)

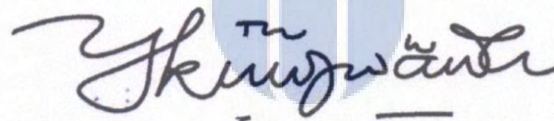
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **DAMPAK PENERAPAN PELAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL CABANG JAKARTA**

Nama : Deny Listyowati
NIM : 44318110002
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Advertising & Marketing Communication*

Jakarta, 24 Agustus 2022

Mengetahui
Pembimbing,



Yuni Tresnawati, M.Ikom

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **DAMPAK PENERAPAN PELAYANAN MOBILE BANKING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL CABANG JAKARTA**

Nama : Deny Listyowati
NIM : 44318110002
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Advertising & Marketing Communication*

Jakarta, 24 Agustus 2022

Ketua Sidang,

Dr. Santa Margaretha Niken Restaty, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,

Wiyanto H, M.IKom

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(.....)

Pembimbing,

Yuni Tresnawati, M.Ikom



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercubuana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **DAMPAK PENERAPAN PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL CABANG JAKARTA**
Nama : Deny Listyowati
NIM : 44318110002
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Advertising & Marketing Communication*

Jakarta, 24 Agustus 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi
Advertising & Marcomm

(Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, M. Ed)

Pembimbing

(Yuni Tresnawati, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Univeritas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Adverstising & Marcomm
Deny Listyowaty
44318110002

Dampak Penerapan Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Jakarta.
Bibliografi : 5 Bab 57 hal + Lampiran + 16 Buku + 8 Jurnal + 1 internet

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin pesat memiliki pengaruh yang sangat signifikan dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan ini membuat perusahaan perbankan harus melakukan inovasi sehingga mampu mengikuti perubahan teknologi dengan wujud mengubah sifat pelayanan dan pembelian pada nasabah perbankan. Penelitian kali ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan serta penggunaan *mobile banking* di Bank Sumsel Babel dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sampel penelitian yakni nasabah Bank Sumsel Babel yang menggunakan pelayanan *mobile banking* milik Bank Sumsel Babel. Dengan menggunakan teknik random sampling dan pengumpulan data melalui angket dan dokumentasi didapatkan hasil pelayanan *mobile banking* berpengaruh dalam kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel.

Hal ini didapat dari perhitungan analisis data menggunakan perhitungan pearson correlation yang menunjukkan keterkaitan antara *mobile banking* dengan variabel kepuasan bernilai 0,764 yang mana masuk dalam kategori kuat. Selain itu, uji hipotesis yang menunjukkan bahwa kedua nilai Asymp.Sig. (2-tailed) = 0.000 < 0.05 yang menandakan H_1 diterima dan H_0 ditolak. Yang berarti Layanan digital (X1) mempengaruhi kepuasan nasabah bank sumsel Babel (Y).

Kata Kunci : *Mobile banking*, Kepuasan Nasabah



Mercu Buana University
faculty of Communication
Field of Study Adverstising & Marcomm
Deny Listyowaty
44318110002

Impact of Application of Mobile Banking Services according to Customers at Bank Sumsel Babel Jakarta Branch.

Bibliography : 5 Chapters 57 pages + Appendix + 16 Books + 8 Journals + 1 interne

ABSTRACT

The rapid development of technology has a very significant influence in everyday life. This development has forced banking companies to innovate so that they are able to keep up with technological changes in the form of changing the nature of services and purchases to banking customers. This study aims to determine the service and use of mobile banking at Bank Sumsel Babel in increasing customer satisfaction.

By using quantitative research methods with research samples namely Bank Sumsel Babel customers who use mobile banking services belonging to Bank Sumsel Babel. By using random sampling technique and collecting data through questionnaires and documentation, the results of mobile banking services have an effect on customer satisfaction at Bank Sumsel Babel.

This is obtained from the calculation of data analysis using Pearson's correlation which links the relationship between mobile banking and the satisfaction variable of 0.764 which is included in the strong category. In addition, test the hypothesis which shows that the two values of Asymp.Sig. (2-tailed) = 0.000 < 0.05 which indicates H1 is accepted and H0 is rejected. Which means that digital services (X1) affect customer satisfaction of Bank Sumsel Babel (Y).

Keywords: Mobile banking, customers

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun proposal ini tepat pada waktunya. Dengan dibuatnya proposal ini penulis berharap dapat memberikan pandangan mengenai kajian ilmu komunikasi pemasaran sebagaimana yang diteliti oleh penulis.

Dalam penyusunan dan penulisan proposal ini, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas motivasi, bimbingan, serta dukungan moril yang diberikan kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyusun proposal dengan baik dan tepat waktu. Dengan segala hormat dan rasa syukur penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Yuni Tresnawati, S.Sos, MA selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan bimbingan arahan serta masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan tepat waktu
2. Ibu Eka Purwitasari Fauzi, S.Sos, MA selaku Ketua Bidang Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Digital Advertising and Marketing Communication Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi yang sudah melaksanakan kepemimpinan dalam proses pembelajaran dengan bijaksana.
4. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan arahan, nasihat, serta saran yang bermanfaat bagi penulis
5. Kepada seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

Akhir kata, Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun proposal ini. Penulis mengucapkan terima kasih dan semoga hasil dari proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis dan juga para pembaca.

Jakarta, September 2021

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2.Pertanyaan Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teoritis.....	15
2.2.1 Perilaku Konsumen.....	15
2.2.2 Mobile Banking.....	19
2.2.3 Pelayanan.....	23
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	27
2.2.6 <i>Soft Selling</i>	28
2.3 Hipotesis Teori.....	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
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	33
3.4 Definisi dan Operasional konsep	34
3.4.1 Definisi Konsep	34
3.4.2 Operasional Konsep	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5.1 Data Primer	36
3.5.2 Data Sekunder	38
3.5.3 Uji Validitas	38
3.5.4 Uji Reliabilitas	38
3.6 Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Perusahaan	43
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	43
4.1.2 Sekilas Perubahan Nama Bank Sumsel Babel	44
4.1.3 Visi dan Misi PT Bank Sumsel Babel	44
4.1.4 Produk-produk Bank Sumsel Babel	44
4.1.5 Fasilitas Layanan Digitalisasi Bank Sumsel Babel	47
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas	51
4.2.3 Uji Statistik	61
4.3 Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN	
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	65
Daftar Pustaka	66
Lampiran	68

DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Perbandingan penelitian terdahulu	12
Table 2. 2 Kerangka penelitian.....	25
Table 3. 1 Operasional Konsep	31
Table 3. 2 Interpretasi Koefisien Korelasi	35
Table 3. 3 Nilai Koefisien Korelasi	36
Table 4. 1 Uji Validitas	41
Table 4. 2 Uji Reliabilitas	42
Table 4. 3 Jenis Kelamin Responden.....	43
Table 4. 4 Usia Responden.....	43
Table 4. 5 Frekuensi responden dalam menggunakan fasilitas mobile banking Bank Sumsel Babel.....	44
Table 4. 6 layanan yang tersedia dalam mobile banking Bank Sumsel Babel lengkap	44
Table 4. 7 variasi layanan terkait Bank Sumsel Babel dalam mobile banking	45
Table 4. 8 variasi informasi terkait Bank Sumsel Babel dalam mobile banking	45
Table 4. 9 informasi terbaru terkait produk Bank Sumsel Babel dalam mobile banking.....	46
Table 4. 10 Mobile banking bank sumsel babel membantu saya dalam bertransaksi	46
Table 4. 11 Mobile banking bank sumsel babel memberikan kemudahan ketika bertransaksi.....	46
Table 4. 12 Saya merasa puas dengan layanan mobile banking Bank Sumsel Babel	47
Table 4. 13 Mobile banking Bank Sumsel Babel sesuai dengan harapan.....	47
Table 4. 14 Bank Sumsel Babel tanggap dalam melayani permasalahan dalam bertransaksi.....	48
Table 4. 15 Bank Sumsel Babel tanggap dalam melayani keluhan nasabah.....	48
Table 4. 16 Nasabah dapat menyampaikan kendala terhadap pelayanan digital milik Bank Sumsel Babel.....	48
Table 4. 17 Nasabah dapat menyampaikan kekurangan pelayanan digital milik Bank Sumsel Babel.....	49
Table 4. 18 correlation	50