



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING**

**BNI TERHADAP CITRA BNI KC JAKARTA KOTA**

**(Survey Pada April 2021 - Juli 2022)**

**TUGAS AKHIR**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Hubungan Masyarakat

**Disusun oleh:**

**NAFISA ZAHRA HAKIM**

**44220120049**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking BNI Terhadap  
Citra BNI KC Jakarta Kota (Survey Pada April 2021- Juli 2022)  
Nama : Nafisa Zahra Hakim  
NIM : 44220120049  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 19 Agustus 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relation

Pembimbing



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

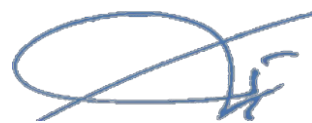
(Kurniawan Prasetyo M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.S)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR**

Nama : Nafisa Zahra Hakim  
NIM : 44220120049  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking BNI Terhadap Citra BNI KC Jakarta Kota (Survey Pada April 2021- Juli 2022)

Jakarta, 19 Agustus 2022



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Ketua Sidang : Dr. Juwono Tri A, M.Si

()

Penguji Ahli : Dr. SM Niken Restaty, M.Si

()

Pembimbing : Kurniawan Prasetyo S.Ikom, M.Ikom

()

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Nafisa Zahra Hakim  
NIM : 44220120049  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking BNI Terhadap Citra BNI KC Jakarta Kota (Survey Pada April 2021- Juli 2022)



U N Jakarta, 19 Agustus 2022

MENGETAHUI,  
MERCU BUANA

Pembimbing

( Kurniawan Prasetyo M.Ikom )

## LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nafisa Zahra Hakim  
NIM : 44220120049  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking BNI Terhadap Citra BNI KC Jakarta Kota (Survey Pada April 2021- Juli 2022) adalah murni hasil karya 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 semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 19 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



(Nafisa Zahra Hakim)

Mengetahui,

Pembimbing

A blue ink signature of Kurniawan Prasetyo M.Ikom.

(Kurniawan Prasetyo M.Ikom)

Ketua Bidang Studi

A blue ink signature of Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom.

( Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom )



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

## **ABSTRAK**

**Bibliografi:** : 5 Bab, 99 Hal + Lampiran + 3 Jurnal + 22 Internet

Pelayanan sebagai bagian dari komunikasi yang penting dilakukan dalam sebuah perusahaan. Pelayanan dapat mempengaruhi sebuah citra perusahaan karena citra tidak dapat diciptakan layaknya sebuah barang atau jasa, namun melalui proses dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa (Saktiani, 2015). Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Mobile banking BNI berdomisili di Jabodetabek. Kuesioner tersebut terbagi dalam dua kategori yaitu layanan kualitas mobile banking BNI sebagai variabel X, dan terhadap citra perusahaan BNI sebagai variabel Y.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Sejauh mana Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking BNI terhadap Citra Perusahaan (Survey Pada Nasabah BNI Cabang Jakarta Kota). Nasabah PT Bank Negara Indonesia pada Kantor Cabang Jakarta Kota ini memiliki jumlah populasi sebanyak 424 orang. Sampel yang didapatkan sebanyak 80 responden yang di hitung menggunakan rumus Taro Yamane yang menggunakan teknik purposive sampling yaitu Purposive sampling adalah teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012: 218).

**Kata kunci :** Mobile banking, kualitas layanan, citra.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala kemurahannya skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING BNI TERHADAP CITRA BNI KC JAKARTA KOTA (Survey Pada April 2021-Juli 2022)**. Penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang secara moral memberikan masukan serta dukungan. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kurniawan Prasetyo M.Ikom selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
2. PT Bank Negara Indonesia selaku tempat peneliti melakukan objek penelitian.
3. Dr. Elly Yuliaty, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public relations.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mengajar dan mendidik peneliti selama ini.
7. Kepada kedua orang tua yaitu Ir. Lukman Nul Hakim selaku ayah peneliti, Dra. Edib Muliati selaku ibu peneliti serta Muhamad Iqbal Hakim S.T selaku saudara yang selalu memberikan bantuan, doa, motivasi, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.

8. Teruntuk teman seperjuangan Mahasiswa/i Public Relations Universitas Mercu Buana Menteng sebagai teman terbaik atas dukungan dan semangat yang diberikan.
9. Seluruh responden yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada nasabah Kantor Cabang BNI Jakarta Kota, semoga dilancarkan segala urusan saudara sekalian.
10. Ucapan terima kasih yang berlimpah tentunya penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan segala doa, perhatian, dorongan, dan bantuannya.



Jakarta, 23 Juli 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nafisa Zahra Hakim'.

**Nafisa Zahra Hakim**



## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2. Teori S-O-R .....	18
2.3 Komunikasi Organisasi .....	20
2.4 Public Relations .....	20
2.5 Kualitas Pelayanan .....	23
2.6 Citra Perusahaan .....	26
2.7 Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB III Metodologi Penelitian .....</b>	<b>30</b>
3.1. Paradigma Penelitian .....	30

3.2. Metode Penelitian .....	31
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 Konsep dan Operasionalisasi Konsep .....	33
3.4.1. Definisi Konsep .....	33
3.4.2. Operasionalisasi Konsep .....	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6. Uji Validitas dan Realibilitas .....	37
3.7. Teknik Analisa Data .....	39
3.7.2. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	39
3.7.2. Uji T .....	40
<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan .....</b>	<b>41</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
4.1.1 Sejarah PT Bank Negara Indonesia Tbk. (BNI) .....	41
4.1.2 Visi dan Misi BNI .....	43
4.1.3 Struktur Organisasi BNI .....	45
4.1.4 BNI Mobile Banking .....	45
4.2 Hasil Penelitian .....	50
4.2.1. Data Responden .....	51
4.2.1.1. Jenis Kelamin Responden .....	51
4.2.1.2. Domisili Responden .....	52

4.2.1.3. Usia Responden.....	52
4.2.1.4. Pekerjaan Responden .....	53
4.2.1.5 Responden Pengguna BNI Mobile Banking.....	54
4.2.2 Analisis Kuesioner Variabel X.....	55
4.2.2.1 Dimensi Kecepatan ( <i>Speed</i> ).....	55
4.2.2.2 Dimensi Kerahasiaan ( <i>Security</i> ) .....	56
4.2.2.3 Dimensi Ketepatan ( <i>Accuracy</i> ) .....	58
4.2.2.4 Dimensi Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	59
4.2.3 Analisis Kuesioner Variabel Y.....	61
4.2.3.1 Dimensi Faktor Budaya .....	61
4.2.3.2 Dimensi Faktor Sosial.....	63
4.2.3.3 Dimensi Faktor Pribadi .....	63
4.2.4 Hasil Uji Validitas .....	65
4.2.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
4.2.6 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	67
4.2.7 Analisis Koefisien Determinasi .....	68
4.2.8 Pengujian Hipotesis (Uji T) .....	69
4.2.9 Pengujian Hipotesis (Uji T).....	71
4.3 Pembahasan .....	72
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>80</b>
5.1. Kesimpulan .....	80
5.2. Saran .....	81
5.2.1 Saran Akademis .....	81

5.2.2 Saran Praktis .....	81
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>84</b>

#### **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	51
Tabel 4.2 Domisili Responden .....	52
Tabel 4.3 Usia Responden .....	53
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	53
Tabel 4.5 Responden Pernah Menggunakan Pelayanan BNI Mobile Banking Dalam 3 Bulan Terakhir .....	54
Tabel 4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	66
4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	68
4.9 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	69
4.10 Hasil Uji Hipotesis (Uji T) .....	71

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Kecepatan Akses Layanan BNI Mobile Banking.....	55
Grafik 4.2 Kemudahan Akses Penggunaan Fitur BNI Mobile Banking.....	56
Grafik 4.3 Jaminan Keamanan Fitur BNI Mobile Banking.....	57
Grafik 4.4 Jaminan Keamanan & Kerahasiaan Fitur BNI Mobile Banking.....	57
Grafik 4.5 Ketepatan Informasi Pada BNI Mobile Banking .....	58
Grafik 4.6 Keakuratan Informasi Yang Disampaikan Dalam BNI Mobile Banking.....	59
Grafik 4.7 Kepercayaan Nasabah Pengguna Layanan BNI Mobile Banking .....	59
Grafik 4.8 Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Penyedia Layanan BNI Mobile Banking.....	60
Grafik 4.9 Kepercayaan Terhadap BNI .....	61
Grafik 4.10 Pelayanan Perusahaan Mengenai Kualitas Pelayanan BNI .....	62
Grafik 4.11 Kinerja Perusahaan BNI .....	62
Grafik 4.12 Perusahaan Memberi Pelayanan yang Baik Bagi Nasabah BNI .....	63
Grafik 4.13 Sikap Managemen Terhadap Pelanggan atau Nasabah .....	63
Grafik 4.14 BNI Memiliki Logo Yang Dapat Dikenali .....	64
Grafik 4.15 BNI Memiliki Ciri Khas Warna Yang Dapat Dikenali .....	65

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Data Pribadi bentuk Layanan Mobile Banking BNI .....	5
Gambar 2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	35
Gambar 4 Logo PT. Bank Negara Indonesia .....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI .....	44
Gambar 4.2 Tampilan BNI Mobile Banking .....	45

