



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan BRI Mobile dengan
Menggunakan Metode Webqual dan Partial Least Square (PLS)
(Studi Kasus PT. BRI Kantor Cabang Tangerang Merdeka)**

LAPORAN SKRIPSI

IRFAN YASADWIPUTRA

UNIVERSITAS

41519010024

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2024



**Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan BRI Mobile dengan
Menggunakan Metode Webqual dan Partial Least Square (PLS)
(Studi Kasus PT. BRI Kantor Cabang Tangerang Merdeka)**



LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

MERCU BUANA

IRFAN YASADWIPUTRA

41519010024

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2024

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irfan Yasadwiputra

NIM : 41519010024

Program Studi : Teknik Informatika

Judul Laporan Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan BRI Mobile dengan Menggunakan Metode Webqual dan Partial Least Square (PLS) (Studi Kasus PT. BRI Kantor Cabang Tangerang Merdeka)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



Jakarta, 30 Desember 2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Irfan Yasadwiputra

NIM : 41519010024

Program Studi : Teknik Informatika

Judul Laporan Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan BRI Mobile dengan Menggunakan Metode Webqual dan Partial Least Square (PLS) (Studi Kasus PT. BRI Kantor Cabang Tangerang Merdeka)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. Vina Ayumi, S.Kom,
M.Kom

NIDN : 0311109003

Ketua Penguji : Dr. Hadi Santoso, S.Kom,
M.Kom

NIDN : 0225067701

Penguji 1 : Dr. Afiyati, S.Si, M.T

NIDN : 0316106908

Penguji 2 : Lukman Hakim ST, M.Kom

NIDN : 0327107701

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Jakarta, 9 Maret 2024

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I



Dr. Hadi Santoso, S.Kom., M.Kom

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Komputer pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Proposal Penelitian ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., MTI selaku Dekan Fakultas Ilmu komputer /Direktur ProgramPascasarjana.
3. Dr. Hadi Santoso, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika
4. Lukman Hakim, ST., M,Kom selaku dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukan.
5. Dr. Afiyati S.Kom, M.Kom selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukan.
6. Ibu Dr. Vina Ayumi, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Proposal Penelitian ini;

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Proposal Penelitian ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta,30 Desember 2023

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Irfan Yasadwiputra

NIM : 41519010024

Program Studi : Teknik Informatika

Judul Laporan Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan BRI Mobile

dengan Menggunakan Metode Webqual dan Partial Least Square (PLS)

(Studi Kasus PT. BRI Kantor Cabang Tangerang Merdeka)

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 Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Desember 2023



(Irfan Yasadwiputra)

ABSTRAK

Nama : Irfan Yasadwiputra
NIM : 41519010024
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Proposal Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan BRI Mobile dengan Menggunakan Metode Webqual dan Partial Least Square (PLS)
(Studi Kasus PT. BRI Kantor Cabang Tangerang Merdeka)
Nama Dosen : Dr. Vina Ayumi, S.Kom, M.Kom

Pembimbing

(Abstract-- Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya pelayanan publik merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana meningkat, BRI Mobile merupakan aplikasi layanan keuangan yang terdiri dari Mobile Banking dan Mobile Wallet yang dapat dipergunakan untuk melakukan transaksi kebutuhan sehari-hari pada merchant-merchant yang bekerjasama dengan Bank BRI, Aplikasi BRI Mobile perlu dilakukan analisis kelayakan untuk meningkatkan kualitas aplikasi tersebut baik dari kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi, Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis yaitu observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka, teknik sampling yang digunakan peneliti yaitu teknik sampling jenuh dengan menggunakan 125 sampel responden nasabah Bank BRI.

Kata Kunci : Webqual, BRI, Mobile, Banking

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Name : Irfan Yasadwiputra
NIM : 41519010024
Study Program : Teknik Informatika
Title Research Proposal : Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan BRI Mobile dengan Menggunakan Metode Webqual dan Partial Least Square (PLS)
(Studi Kasus PT. BRI Kantor Cabang Tangerang Merdeka)
Counsellor : Dr. Vina Ayumi, S.Kom, M.Kom.

(Abstract-- Increasing public awareness of the importance of public services is one of the reasons that the need for infrastructure is increasing. BRI Mobile is a financial service application consisting of Mobile Banking and Mobile Wallet which can be used to carry out transactions for daily needs at merchants who collaborate with it. BRI Bank, the BRI Mobile Application needs to carry out a feasibility analysis to improve the quality of the application both in terms of usability, quality of information and quality of interaction. The data collection method used by the author is observation, interviews, questionnaires and literature study, the sampling technique used by researchers is technique Saturated sampling using 125 samples of BRI Bank customer respondents.

Kata Kunci : Webqual, BRI, Mobile, Banking



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Utama	8
2.2 Teori Pendukung	10
2.2.1 Penelitian	10
2.2.2 Penelitian Teknologi Informasi.....	11
2.3 Penelitian Terdahulu	11
2.4 GAP Penelitian	20
2.4.1. Summarize	20
2.4.2. Synthesize.....	21
2.4.3. Comparison.....	21

2.4.4. Contribution.....	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Pendekatan Penelitian.....	23
3.2 Desain Penelitian	24
3.3 Subjek Penelitian	25
3.4 Instrumen Penelitian	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Analisis Data.....	31
3.8 Evaluasi Hasil Penelitian	39
3.9 Timeline Penelitian	42
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Profil Responden	43
4.1.1 Pengolahan Data Responden.....	43
4.2 Hasil Instrumen Penelitian	44
4.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	44
4.2.2 Uji Normalitas	51
4.2.3 Uji Hipotesis (Uji T).....	52
BAB V	55
PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengelolaan Aplikasi BRI Mobile.....	2
Tabel 2. 1 Jurnal Terkait.....	11
Tabel 3. 1 Daftar Kuesioner	28
Tabel 3. 2 Indikator WebQual 4.0	35
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian	42
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Usability	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Usability (X1)	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Informasi (X2)	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Interaksi (X3).....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pengguna (Y).....	50
Tabel 4.10 Uji Reabilitas	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Desain Penelitian.....	24
Gambar 2 Teknik Sampling	26
Gambar 3 Konstruksi Kuesioner	27
Gambar 4 Rumus Uji Validitas	32
Gambar 5 Rumus Uji Reliabilitas	33
Gambar 6 Diagram Alur Penelitian	39
Gambar 7 Rumus Uji t	40
Gambar 8 Rumus Uji F	41
Gambar 9 Hasil Uji Validitas	46
Gambar 10 Hasil Uji Normalisasi	52
Gambar 11 Hasil Uji Parsial (Uji T)	53



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Asistensi	60
Lampiran 2 Curriculum Vitae	62
Lampiran 3 Surat Pernyataan HAKI.....	64
Lampiran 4 Sertifikat BNSP	66
Lampiran 5 Surat Ijin Riset Perusahaan	68
Lampiran 6 Form Revisi Dosen Penguji.....	70

