

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA**

(Studi Pada Mobile Banking BNI di Jakarta Barat)

SKRIPSI



Nama : Putra Apriandika

NIM : 43120010249

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA**

(Studi Pada Mobile Banking BNI di Jakarta Barat)

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TERAKREDITASI UNGGUL

Nama : Putra Apriandika
NIM : 43120010249

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putra Apriandika

NIM : 43120010249

Program Studi: S1 Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan Tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 AGUSTUS 2024



Putra Apriandika

NIM: 43120010249

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putra Apriandika
NIM : 43120010249
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA (Studi Pada Mobile Banking BNI di Jakarta Barat)
Tanggal Sidang : 21 Agustus 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Aldina Shiratina, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 04244398



Please Scan QRCode to [Verify](#)

ABSTRAK

Fenomena tingginya pengguna *mobile banking* di Indonesia, khususnya Bank BNI mendorong penelitian ini untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang tengah menggunakan *mobile banking* BNI. Sebanyak 160 responden dengan rentang usia 18-55 tahun dipilih sebagai sampel penelitian dengan menggunakan rumus Hair. Data dikumpulkan melalui metode survei menggunakan kuesioner *google form*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* dengan alat analisis *SmartPLS*. Penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, Kemudahan Penggunaan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepercayaan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, *Mobile Banking* BNI.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The Phenomenon of High Mobile Banking Usage in Indonesia, Particularly by Bank BNI, Drives This Research to Understand the Factors Influencing User Satisfaction. This Study Aims to Analyze the Influence of Service Quality, User Convenience, and Trust on User Satisfaction. The Population of This Study Consists of Individuals Currently Using BNI Mobile Banking. A Total of 160 Respondents, Ranging in Age from 18 to 55, Were Selected as the Research Sample Using the Hair Formula. Data Were Collected Through a Survey Using Google Forms. The Sampling Technique Used Was Purposive Sampling. The Data Were Analyzed Using Structural Equation Modeling (SEM) with the SmartPLS Analysis Tool. This Study Confirms That Service Quality Positively and Significantly Influences User Satisfaction, User Convenience Positively and Significantly Influences User Satisfaction, and Trust Positively and Significantly Influences User Satisfaction.

Keywords: Service Quality, User Convenience, Trust, BNI Mobile Banking



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna”. Skripsi ini merupakan syarat untuk melanjutkan Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Selain itu, penulis juga ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini. terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, PH.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Aldina Shiratina, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Dr. Daru Asih M.Si selaku dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian Pemasaran yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama satu semester ini.
6. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
7. Teristimewa untuk orang tua saya tercinta Ibu Nurhayati dan Bapak Muhiyar yang tidak hentinya memberikan dukungan kepada saya dalam penyusunan proposal skripsi ini.
8. Para sahabat saya dan teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberikan dorongan untuk menyusun skripsi ini Adi, Zagita Dkk.
9. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penulisan proposal skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu demi Satu.

Penulis menyadari bahwa Sebagai manusia biasa, penelitian ini mungkin mengandung kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran, komentar, dan kritik dari berbagai sumber. Selain itu, dengan segala kejujuran dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila proposal skripsi ini mengandung kesalahan atau kekurangan. Akhir kata, semoga skripsi ini membantu dan memberi pengetahuan kepada penulis dan pembaca lainnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	19
C. Tujuan Penelitian	19
D. Kontribusi Penelitian	20
BAB II	21
A. Kajian Pustaka	21
1. Manajemen Pemasaran.....	21
2. Kepuasan Pengguna	22
3. Kualitas Pelayanan	24
4. Kemudahan Penggunaan	27
5. Kepercayaan.....	30
6. Penelitian Terdahulu	33
B. Pengembangan Hipotesis	41
C. Kerangka Pemikiran.....	43
D. Hipotesis	44
BAB III.....	45
A. Waktu dan Tempat Penelitian	45
B. Desain Penelitian	45
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	46

1.	Definisi Variabel	46
2.	Definisi Operasional Variabel.....	47
D.	Skala Pengukuran Variabel	51
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	52
1.	Populasi dan Sampel Penelitian	52
2.	Sample Penelitian.....	53
F.	Metode Pengumpulan Data	53
G.	Metode Analisis Data	54
1.	Analisis Deskriptif.....	54
2.	Uji Instrumen	55
3.	<i>Analisis Partial Least Square</i>	56
4.	Langkah – Langkah Uji Analisis PLS	57
BAB IV	61
A.	Gambaran Umum Perusahaan	61
B.	Statistik Deskriptif	62
C.	Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS)	71
D.	Pembahasan	83
BAB V	86
A.	Simpulan.....	86
B.	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Table 1.1 - 10 Provinsi Dengan Tingkat Penggunaan Internet Yang Tinggi Untuk Belanja Online	5
Table 1.2 - Hasil Kuesioner Pra Survey	15
Table 3.1 - Operasionalisasi Variabel	48
Table 4.1 - Jenis Kelamin Responden	62
Table 4.5 - Pendapatan Responden	64
Table 4.6 - Penggunaan Layanan Mobile Banking BNI.....	65
Table 4.7 - Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna	67
Table 4.8 - Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	68
Table 4.9 - Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan	69
Table 4.10 - Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan.....	70



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 – Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2 - APJII tahun 2022	4
Gambar 1.3 - 8 Negara dengan pengguna bank digital terbesar di dunia	7
Gambar 1.4 - Mobile Banking BNI Terbaik di Antara Bank Nasional	9
Gambar 1.5 - Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia (2022)	12

