

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNA
MOBILE BANKING BCA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**



Oleh

Komang Bharata Suteja

NIM 2017041097

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

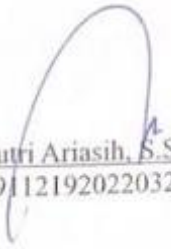
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui,

Pembimbing I,

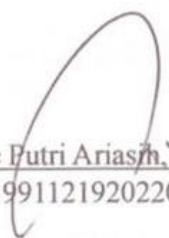
Pembimbing II,


Made Putri Ariasih, S.S.i., MM.
NIP. 199112192022032010



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

Skripsi oleh Komang Bharata Suteja
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada Selasa, 16 Juli 2024

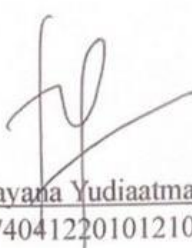
Dewan Penguji,


Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

(Ketua)


Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

(Anggota)


Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen.

Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 16 Juli 2024

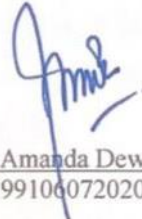
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna *Mobile Banking* BCA” beserta isi di dalamnya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang diberikan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini dan atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 26 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Komang Bharata Suteja

NIM. 2017041097

PRAKATA

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat, kekuatan, dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna *Mobile Banking* BCA”**.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya usaha dan bantuan baik berupa moral dan spiritual dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, sekaligus menjadi Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan semangat, saran dan selalu senantiasa membimbing penuh dengan tanggung jawab, dan penuh rasa sabar telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Made Putri Ariasih, S.S.i., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan, membimbing penuh dengan tanggung jawab, dan penuh rasa sabar telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan kesabaran dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran

- dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi, pelayanan, dan petunjuk selama proses perkuliahan.
 9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
 10. Kedua orang tua yang saya cintai dan sayangi yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan, doa dan memberikan penulis biaya kuliah serta uang saku untuk menyelesaikan perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran.

Singaraja, 5 Mei 2024

Komang Bharata Suteja

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Deskripsi Teoritis.....	9
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen.....	9
2.1.2 Kepuasan Nasabah	10
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah	12
2.1.3 Kualitas Layanan.....	13
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan	13
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	13
2.1.3.3 Kualitas Layanan Elektronik (E-SERVQUAL).....	15
2.1.4 Kemudahan Penggunaan.....	16
2.1.4.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan.....	16
2.1.4.2 Dimensi Kemudahan Penggunaan.....	17

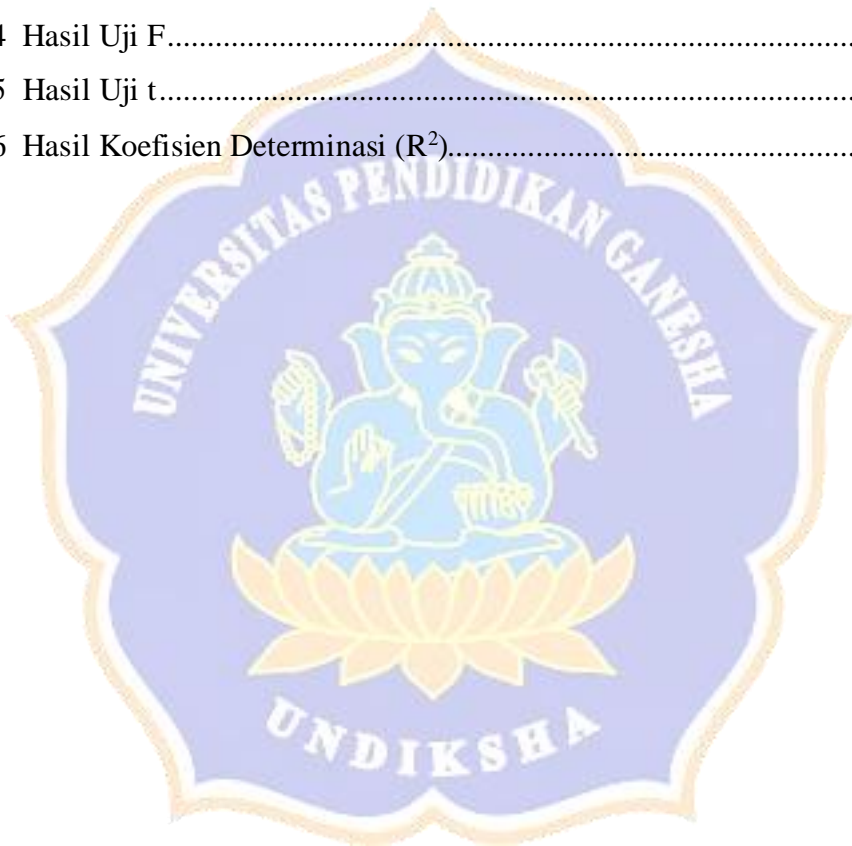
2.1.4.3 Indikator Kemudahan Penggunaan.....	17
2.2 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan	18
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	27
2.3.1 Hubungan Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah	27
2.3.2 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	28
2.3.3 Hubungan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah....	28
2.4 Kerangka Berpikir.....	29
2.5 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.2 Rancangan Penelitian	32
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	34
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	35
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	36
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.8 Uji Hipotesis.....	42
3.8.1 Uji Statistik F (simultan)	42
3.8.2 Uji Statistik t (Parsial)	42
3.8.3 Uji Koefisien determinasi (R^2).....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Data	44
4.1.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	44
4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian	44
4.2 Pengujian Asumsi.....	46

4.2.1	Uji Asumsi Klasik	46
4.2.2	Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.3	Pengujian Hipotesis	50
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) dan Kemudahan Penggunaan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	50
4.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	50
4.3.3	Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	51
4.3.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
4.5	Implikasi.....	57
BAB V PENUTUP.....		58
5.1	Rangkuman	58
5.2	Simpulan.....	59
5.3	Saran	60
DAFTAR RUJUKAN		62
LAMPIRAN		67



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	37
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	38
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4.4 Hasil Uji F.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji t.....	51
Tabel 4.6 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Top Brand Index Kategori Mobile Banking di Indonesia (2019-2023).....	2
Gambar 1.2 Jumlah Keluhan dan Penyelesaian keluhan Bank BCA (2020-2022).....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Tentang Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah	30
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Normal P-plot	46
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas menggunakan Scatter Plot.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuisisioner Penelitian.....	86
Lampiran 02. Tabulasi Data.....	72
Lampiran 03. Hasil Output SPSS.....	79
Lampiran 04. Dokumentasi Penelitian.....	85
Lampiran 05. Riwayat Hidup.....	86

