

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
ELEKTRONIK DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PENGGUNA BRIMO DI SINGARAJA**

SKRIPSI



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

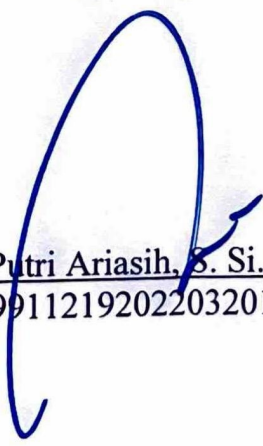
2025

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



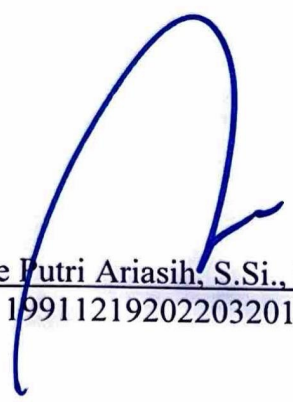
Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

Skripsi oleh Ni Komang Eka Rienels Saraswati

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 20 Juni 2025

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.
NIP. 198505042015042001

(Anggota)



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

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 20 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106012020122017

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna BRImo di Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam Masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 20 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Ni Komang Eka Rienels Saraswati
2117041115

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna BRImo di Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
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 Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. 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. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik penulis 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 masa perkuliahan di Jurusan Manajemen.
8. Kedua orang tua penulis, I Wayan Mudra dan Ni Wayan Tini Mulyawati, serta Kakak Ni Made Arie Julianti, Adik I Ketut Rizky Samudra, Ni Putu Thian Yuniarti, Alm Nenek tersayang penulis Ni Nyoman Salin, serta

seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Uncle Thomas Linane dan Aunty Melani Lange atas dukungan, kasih sayang, dan bantuan yang telah diberikan selama penulis menempuh Pendidikan Sarjana.
10. Orang tersayang I Gede Yoga Danu Tirta, S.Pd. yang telah memberikan semangat, motivasi, serta dukungan tanpa henti dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat penulis, Widya, Risma, Rista, Sulistiawati yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan yang berarti selama perjalanan ini.
12. Saudara sekaligus Sahabat penulis Novianti dan Yuniari yang selalu ada untuk mendukung dan menyemangati penulis dan mendengarkan setiap keluh kesah penulis selama masa perkuliahan.
13. Kepada diri sendiri, terimakasih sudah bertahan sejauh ini, terimakasih telah memilih berusaha dan merayakan diri sendiri di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan 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, 20 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
 BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	12
2.2 Pelayanan Elektronik (<i>e-SERVQUAL</i>).....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Elektronik (<i>e-SERVQUAL</i>).....	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik (<i>e-SERVQUAL</i>).....	15
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Elektronik (<i>e-SERVQUAL</i>).....	17

2.3	Kemudahan Penggunaan	17
2.3.1	Pengertian Kemudahan Penggunaan	17
2.3.2	Dimensi Kemudahan Penggunaan	18
2.3.3	Indikator Kemudahan Penggunaan	19
2.4	Penelitian Terdahulu yang Relevan	19
2.5	Hubungan Antar Variabel	24
2.5.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah	24
2.5.2	Hubungan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Nasabah	25
2.5.3	Hubungan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah	25
2.6	Kerangka Berpikir	26
2.7	Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Rancangan Penelitian	29
3.2	Subjek dan Objek Penelitian	30
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.4	Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	31
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	32
3.5.1	Metode Pengumpulan Data	32
3.5.2	Instrumen Pengumpulan Data	33
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data	35
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	36
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.7	Pengujian Hipotesis	38

3.7.1	Uji Statistik F (Simultan).....	38
3.7.2	Uji t (Parsial).....	39
3.7.3	Koefisien Determinan (R^2)	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Deskripsi Data	41
4.2	Pengujian Asumsi	43
4.2.1	Hasil Uji Normalitas	44
4.2.2	Hasil Uji Multikolinearitas	45
4.2.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda	47
4.4	Pengujian Hipotesis	49
4.4.1	Hasil Uji Simultan (Uji-F)	49
4.4.2	Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	49
4.5	Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna BRImo Di Singaraja	51
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna BRImo Di Singaraja	53
4.6.3	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna BRImo Di Singaraja	56
4.7	Implikasi	59
4.8	Keterbatasan Penelitian	60

BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Rangkuman.....	62
5.2 Simpulan.....	63
5.3 Saran	64
DAFTAR RUJUKAN	66
LAMPIRAN.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4 Hasil Pengujian <i>One Sampel Kolmogorov-Smirnov Test</i>	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolonieritas <i>Coefficients</i>	45
Tabel 4.6 Uji Glejser.....	46
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Aplikasi <i>Mobile banking</i> Terfavorit di Indonesia 2023 - 2024 (<i>Top Brand Index</i>)	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah	27
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	44
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 02. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Penelitian	78
Lampiran 03. Tabulasi Penelitian	81
Lampiran 04. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	90
Lampiran 05. Hasil Pengujian Asumsi	93
Lampiran 06. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	95
Lampiran 07. Hasil Pengujian Hipotesis.....	96
Lampiran 08. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	97
Lampiran 09. Dokumentasi Penelitian.....	98

