

**PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DAN
INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DIMASA *COVID* PADA BANK BCA**

(Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile Banking* dan *Internet Banking* di Jakarta)

***THE EFFECT OF USING MOBILE BANKING AND INTERNET
BANKING ON CUSTOMERS SATISFACTION DURING THE
COVID PERIOD AT BCA BANK***

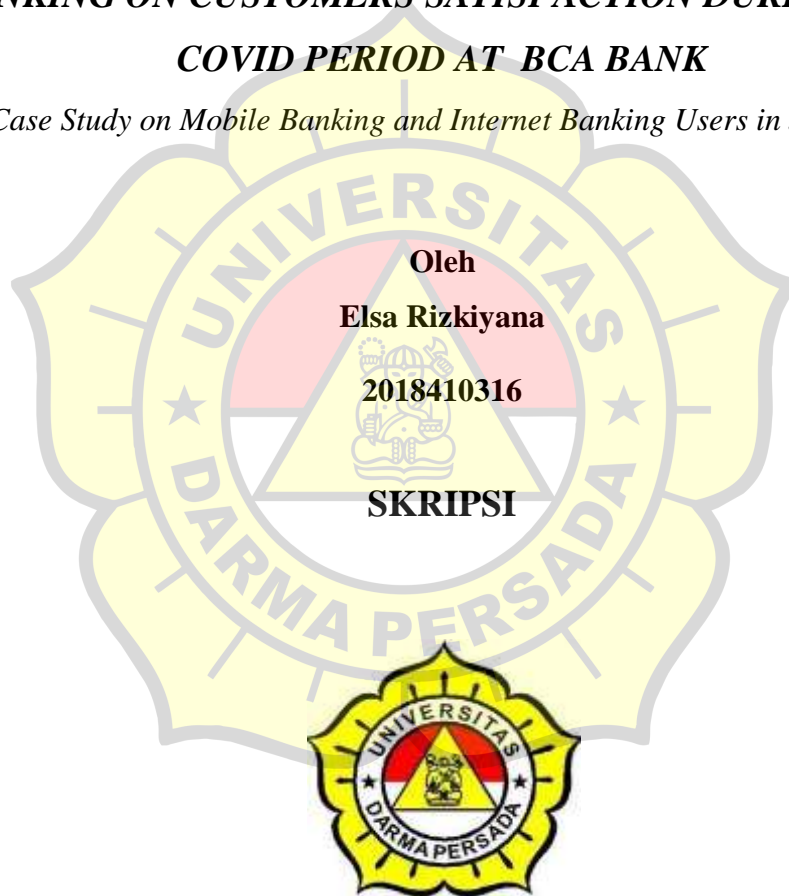
(*Case Study on Mobile Banking and Internet Banking Users in Jakarta*)

Oleh

Elsa Rizkiyana

2018410316

SKRIPSI



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA**

2022

**PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DAN
INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DIMASA *COVID* PADA BANK BCA**

(Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile Banking* dan *Internet banking* di Jakarta)

***THE EFFECT OF USING MOBILE BANKING AND INTERNET
BANKING ON CUSTOMERS SATISFACTION DURING THE
COVID PERIOD AT BCA BANK***

(*Case Study on Mobile Banking and Internet Banking Users in Jakarta*)

Oleh

Elsa Rizkiyana

2018410316

SKRIPSI

Untuk memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada
Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DAN
INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DIMASA *COVID* PADA BANK *BCA***

(Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile Banking* dan *Internet Banking* di Jakarta)

***THE EFFECT OF USING MOBILE BANKING AND INTERNET
BANKING ON CUSTOMERS SATISFACTION DURING THE
COVID PERIOD AT BCA BANK***

(Case Study on *Mobile Banking* and *Internet Banking* Users in Jakarta)

Oleh
Elsa Rizkiyana
2018410316

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada


Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini

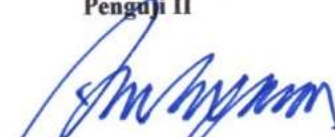
Jakarta, 15 Agustus 2022



Drs. Fauzi Baisvir, MM.
Pembimbing


Dr. Firsan Nova
Penguji I


Resa N. Anwar SE, MM
Penguji II


Drs. Fauzi Baisvir, MM
Penguji III


Mu'man Nuryana, PhD
Dekan Fakultas Ekonomi


Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si
Ketua Program Studi Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elsa Rizkiyana

Nim : 2018410316

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Penggunaan Mobile Banking dan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dimasa Covid Pada Bank BCA** (Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile Banking* dan *Internet Banking* di Jakarta) yang dibimbing oleh Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM. adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 15 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



SPOLONG HIBU ROPAH
10000
METERAI
TEMPEL
E69AKX020488363

Elsa Rizkiyana

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah dimasa covid pada bank BCA. Metode pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner kepada 100 nasabah bank BCA yang telah melakukan transaksi/penggunaan aplikasi dalam 2 bulan terakhir. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan assosiatif. Uji coba instrumen menggunakan uji validitas dan uji realibilitas. Uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dari uji F dengan nilai F hitung sebesar 12.832. secara parsial variabel *mobile banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ yaitu $3.102 > 1.985$, sedangkan *blu by BCA digital* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dimana $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ yaitu $4.859 > 1.985$. Berdasarkan hasil regresi linear berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi linear sebagai berikut $Y = 20.896 + 0,133 X_1 + 0,294 X_2$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *mobile banking* dan *internet banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Mobile Banking, Internet Banking, Kepuasan Nasabah*

ABSTRAC

The purpose of this study was to determine the effect of using mobile banking and internet banking on customer satisfaction during the covid period at BCA banks. The data collection method is by distributing questionnaires to 100 BCA bank customers who have made transactions/used the application in the last 2 months. This research is included in the category of quantitative research. In this study using an associative approach. The instrument trial used validity and reliability tests. The analysis prerequisite test includes normality test, heteroscedasticity test, autocorrelation test and multicollinearity test. The data analysis technique used multiple linear regression test. Based on the results of the study, it is known that the mobile banking variable has an influence on customer satisfaction as evidenced by the F test with a calculated F value of 12.832. partially mobile banking variables have significant effect on customer satisfaction because T count > T table is 3.102 > 1.985, while blu by BCA digital has a significant influence on customer satisfaction where T count > T table that is 4.859 > 1.985. Based on the results of multiple linear regression that has been carried out in this study, the following linear regression equation is obtained $Y = 20,896 + 0.133 X1 + 0.294 X2$. This shows that the mobile banking and internet banking variables have a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Mobile Banking, Internet Banking, Customer Satisfaction

Kata Pengantar

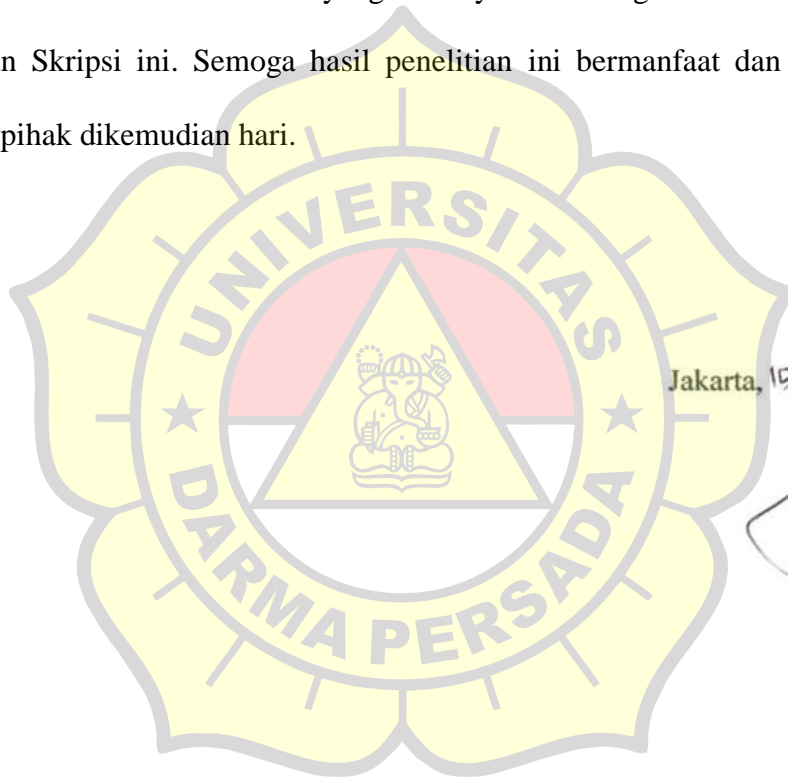
Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Dimasa *Covid* pada Bank BCA (Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile Banking* dan *Internet Banking* di Jakarta)**”. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Penelitian ini dapat terwujud berkat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktunya dengan sabar memberikan arahan dan juga dorongan sehingga laporan Proposal ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Bapak Mu'man Nuryana , PhD selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
5. Orangtua saya yang mendukung dan memberi semangat untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Fernando Pasaribu, SH yang sudah membantu dan mendukung saya dalam

menyusun skripsi ini hingga selesai.

7. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Penelitian Skripsi ini dibuat tidak luput dari kekurangan, sehingga dengan hati yang tulus penulis sangat berterima kasih apabila ada saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Laporan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan berguna bagi semua pihak dikemudian hari.



Jakarta, 15 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Elsa Rizkiyana'.

Elsa Rizkiyana

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Penelitian Terdahulu	45
2.3 Kerangka Pemikiran.....	52
2.4 Hipotesis Penelitian.....	54

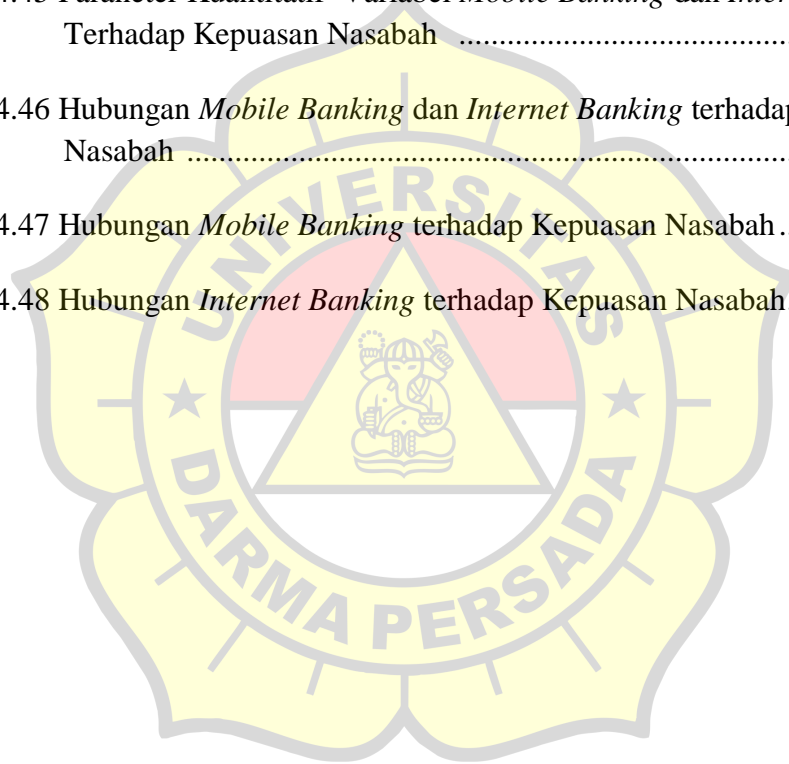
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Metode Yang Digunakan	56
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	57
3.3 Operasional Variabel	57
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data.....	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.2 Analisis Deskriptif	75
4.3 Hasil Penelitian	110
4.4 Pembahasan	126
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	129
5.1 Kesimpulan	129
5.2 Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	135

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	57
Tabel 3.2 Skala Likert	63
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden	64
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Determinan	72
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	79
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Sebulan	80
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi	81
Tabel 4.7 Kemudahan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	82
Tabel 4.8 Transaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	83
Tabel 4.9 Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Dapat Dilakukan Dimana Saja	84
Tabel 4.10 Fasilitas <i>Mobile Banking</i> Sesuai Kebutuhan.....	85
Tabel 4.11 Pihak Bank Membantu Memenuhi Kebutuhan	86
Tabel 4.12 Tambahan Limit Transaksi	87
Tabel 4.13 Aman dan Percaya Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	88
Tabel 4.14 Kemudahan Fitur <i>QRIS</i>	89
Tabel 4.15 PIN Untuk Menjaga Keamanan	90
Tabel 4.16 Mudah Bertransaksi dengan <i>Internet Banking</i>	91

Tabel 4.17 Tidak Perlu Datang Ke Cabang	92
Tabel 4.18 Menyukai Fasilitas <i>Internet Banking</i>	93
Tabel 4.19 Dapat Diakses 24 Jam/7 Hari.....	94
Tabel 4.20 Verifikasi Data Pendaftaran	95
Tabel 4.21 Kemudahan Menggunakan Token	96
Tabel 4.22 Fitur dan Produk Unggulan <i>Internet Banking</i>	97
Tabel 4.23 Persaingan Antar Perbankan	98
Tabel 4.24 Aplikasi <i>Internet Banking</i> Yang Unik dan Menarik	99
Tabel 4.25 Transaksi dengan Bantuan Token	100
Tabel 4.26 Diskon/Promo <i>Internet Banking</i>	101
Tabel 4.27Kepuasan Nasabah dengan M-BCA	102
Tabel 4.28 Kepuasan Dalam Fasilitas dan Layanan	103
Tabel 4.29 Pelayanan Sebanding Dengan Aplikasi	104
Tabel 4.30 Saran dan Masukan Bagi Pihak Bank	105
Tabel 4.31 Transaksi Mudah, Cepat dan Aman	106
Tabel 4.32 Kepercayaan Dengan Aplikasi M-BCA yang Aman	107
Tabel 4.33 Mengajak Menggunakan M-BCA.....	108
Tabel 4.34 Merekomendasi atau Memberikan Informasi Kemudahan M-BCA .	109
Tabel 4.35 Meyakinkan Orang Lain Mengguakan M-BCA	110
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas.....	111
Tabel 4.37 Uji Realibilitas Indikator <i>Mobile Bankinng</i>	112
Tabel 4.38 Uji Realibilitas Indikator <i>Internet Banking</i>	113
Tabel 4.39 Uji Realibilitas Indikator Kepuasan Nasabah	113

Tabel 4.40 Uji Normalitas.....	116
Tabel 4.41 Uji Multikoleniaritas	117
Tabel 4.42 Pengaruh <i>Mobile banking</i> dan <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	120
Tabel 4.43 Pengaruh <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	121
Tabel 4.44 Pengaruh <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	121
Tabel 4.45 Paraneter Kuantitatif Variabel <i>Mobile Banking</i> dan <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	123
Tabel 4.46 Hubungan <i>Mobile Banking</i> dan <i>Internet Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah	125
Tabel 4.47 Hubungan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	125
Tabel 4.48 Hubungan <i>Internet Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	126



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2 Proyeksi Transaksi Pembayaran Uang Elektronik	3
Gambar 1.3 Volume Transaksi Pada Bank BCA	4
Gambar 2.1 Tampilan Apikasi <i>Mobile Banking</i>	36
Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi <i>Internet Banking</i>	39
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	53
Gambar 2.4 Paradigma Penelitian.....	55
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	75
Gambar 4.2 Analisis Grafik Uji Normalitas	115
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	119

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	136
Lampiran 2 Data Kuesioner Profil Responden	142
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner	145
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	154
Lampiran 5 Hasil Uji Realibilitas	155
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	156
Lampiran 7 Hasil Analisis Data	158
Lampiran 8 Tabel Uji F.....	160
Lampiran 9 Tabel Uji T.....	161
Lampiran 10 Tabel R	162
Lampiran 11 Bukti Penyebaran Kuesioner dan Dokumentasi	164
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....	166
Lampiran 13 Catatan Kegiatan Konsultasi.....	167