PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SECURITY *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK BCA

(Studi Kasus Pada Penggunaan *Mobile Banking* di Kota Bekasi)

THE INFLUENCE OF THE QUALITY AND SECURITY 0F MOBILE BANKING SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION AT BANK BCA

(*Case Study On The Usage Of Mobile Banking In Bekasi City*)

Oleh

Reisya Dwi Safitri

2019410033

SKRIPSI

PROGRAM SARJANAFAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2023

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SECURITY *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK BCA

(Studi Kasus Pada Penggunaan *Mobile Banking* di Kota Bekasi)

THE INFLUENCE OF THE QUALITY AND SECURITY 0F MOBILE BANKING SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION AT BANK BCA

(*Case Study On The Usage Of Mobile Banking In Bekasi City*)

Oleh

Reisya Dwi Safitri

2019410033

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

Jakarta, 22 Agustus 2023 Dengan Nilai C+

Drs. Fauzi Baisyir, M.M
Dosen Pembimbing

Resa Nurlaela Anwar, SE, MM
Penguji I

Ellena Nurfazia Handayani, S.E., M.M
Penguji II

Drs. Fauzi Baisyir, M.M
Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si
Ketua Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reisya Dwi Safitri

NIM : 2019410033

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Security Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BCA (Studi Kasus Pada Penggunaan *Mobile Banking* di Kota Bekasi) yang dibimbin oleh Bapak Drs. Fauzi Baisyir, M.M adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia mempertanggung jawabkan dan menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Darma Persada. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 01 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Reisya Dwi Safitri

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dan Security Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* BCA di Kota Bekasi. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan Aplikasi Mobile Banking BCA di Kota Bekasai minimal 5 kali dalam kurun waktu 1 bulan terakhir. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus proporsi takterduga. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normslitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi) persyaratan yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F dan secara parsial emnggunakan uji T.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel Kualitas Layanan dan *Security* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dengan Uji F dengan nilai Fhitung > Ftabel (51,575 > 3,09). Sedangkan kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan Thitung > Ttabel (2,944 > 1,984), *Security* secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan Thitung > Ttabel sebesar (4,246 > 1,984).

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Security (Keamanan), Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of Service Quality and Security on Customer Satisfaction in Using the BCA Mobile Banking Application in Bekasi City. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who used the BCA Mobile Banking Application in Bekasi City at least 5 times in the last 1 month. Sampling was carried out using the unexpected proportion formula. The analytical tool used is multiple linear regression, the classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and autocorrelation test) requirements that must be met in multiple linear regression analysis. Simultaneous hypothesis testing using the F test and partially using the T test.

The results of this study indicate that the variables of Service Quality and Security have a simultaneous effect on customer satisfaction. This is evidenced by the F test with a value of Fcount > Ftable (51.575 > 3.09). While service quality partially has an influence on customer satisfaction, this is evidenced by Tcount > Ttable (2.944 > 1.984), Security partially has an influence on customer satisfaction, this is evidenced by Tcount > Ttable (4.246 > 1.984).

Keywords: Quality of Service, Security, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hikmanya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SECURITY MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK BCA"** Sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada Jakarta Timur.

Penulis sangat menyadari bahwa proposal skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna karna mungkin banyak kekurangan dalam pembuatannya, sehingga penulis berharap kepada pembaca agar dapat memberi masukan serta masukannya.

Penulis ingin mengucapkan terimakasi kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta doa kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, M.M, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih telah meluangkan waktu membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi.
2. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

3. Ibu Dian Anggraeny Rahmi, S.E, M.Si, selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Ibu Dian Anggraeny Rahmi, S.E, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik.
5. Bapak/Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta seluruh Karyawan dan Staf Tata Usaha Fakultas Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan sampai penulis menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua saya terimakasih yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa serta perhatiannya sepanjang waktu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.
7. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan saya, Riana, Dini dan sahabat saya lainnya KPCB, Nadia Fautina dan Windy Nava yang telah memberikan motivasi, semangat, dan dorongan kepada saya demi menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. 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 berterimakasih apabila ada saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan berguna bagi semua pihak dikemudian hari.

Jakarta, 25 Mei 2023

Reisya Dwi Safitri

DAFTAR ISI

JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iv**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumus Masalah 6
1.2.1 Identifikasi Masalah 6
1.2.2 Pembatasan Masalah 7
1.2.3 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Kegunaan Penelitian 8
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN **9**
2.1 Landasan Teori 9
2.1.1 Manajemen Pemasaran 9
2.1.2 Kualitas Pelayanan 15
2.1.3 Keamanan (Security) 21
2.1.4 Mobile Banking 23
2.1.5 Kepuasan Pelanggan 30
2.2 Penelitian Terdahulu 40
2.3 Kerangka Pemikiran 60
2.4 Hipotesis Penelitian 62
BAB III METODE PENELITIAN **63**
3.1 Metode yang Digunakan 63

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....64
3.3 Operasional Variabel.....64
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data.....67
3.4.1 Lokasi Penelitian.....67
3.4.2 Jenis dan Sumber Data.....67
3.4.3 Populasi dan Sampel.....68
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....71
3.5.1 Kuesioner.....72
3.5.2 Penelitian Kepustakaan.....74
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....74
3.6.1 Rancangan Analisis.....74
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....77
3.6.3 Alat dan Analisis Data.....81
3.6.4 Uji Hipotesis.....85
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....88
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....**88**
4.1.1 Sejarah Singkat BCA.....88
4.1.2 Visi – Misi Bank BCA.....89
4.2 Karakteristik Responden.....**90**
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....90
4.2.2 Karasteristik Responden Berdasarkan Usia.....91
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....91
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasar Status Pekerjaan.....92
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasar Domisili.....93
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasar Pengeluaran Perbulan.....94
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasar Penggunaan.....95
4.2.8 Karakteristik Responden Berdasar Seberapa Sering.....95
4.2.9 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Transaksi.....96
4.2.10 Karakteristik Responden Berdasar Merasa Puas.....97
4.3 Hasil Analisi.....**98**
4.3.1 Kualitas Pelayanan Mobile Banking.....98
4.3.2 Keamanan (*Securty*).....107
4.3.3 Kepuasan Pelanggan.....116

4.4 Uji Keabsahan Data **124**
4.4.1 Uji Validitas 125
4.4.2 Uji Reliabilitas 126
4.5 Uji Asumsi Klasik **127**
4.5.1 Uji Normalitas 127
4.5.2 Uji Multikolinieritas 129
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas 130
4.5.4 Uji Autokorelasi 131
4.6 Alat Analisis **131**
4.6.1 Analisis Linier Berganda 131
4.6.2 Analisis Regresi Linier Sederhana 133
4.6.3 Koefisien Korelasi (R) **136**
4.6.4 Koefisien Determinasi (R^2) 136
4.7 Uji Hipotesis **137**
4.7.1 Uji Simultan (Uji F) 137
4.7.2 Uji Parsial (Uji T) 138
4.8 Hasil Pembahasan **140**
4.8.1 Kualitas Layanan (X1) dan *Security* (keamanan) (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan 140
4.8.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 141
4.8.3 *Securtiy* (Keamanan) Terhadap Kepuasan Pelanggan 141
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **142**
5.1 Kesimpulan **142**
5.2 Saran **143**
DAFTAR PUSTAKA **144**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna Internet Di Indonesia 2
Tabel 1. 2 Perbandingan Penggunaan *Mobile Banking* Di Indonesia Tahun 2021-2022 ... 5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 40
Tabel 3. 1 Oprasional Variabel 65
Tabel 3. 2 Skala Likert 73
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi 84
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Determinasi 85
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 90
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia 91
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 92
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan 92
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Domisili 93
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan 94
Tabel 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan 95
Tabel 4. 8 Profil Responden Berdasarkan Seberapa Sering 96
Tabel 4. 9 Profil Responden Berdasarkan Jenis Transaksi 97
Tabel 4. 10 Profil Responden Berdasarkan Merasa Puas 98
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 1 99
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 2 99
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 3 100
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 4 101
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 5 102
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 6 103
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 7 104
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 8 105
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 9 106

Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 10 107
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 11 108
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 12 109
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 13 110
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 14 111
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 15 112
Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 16 113
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 17 114
Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 18 115
Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 19 116
Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 20 117
Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 21 118
Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 22 119
Tabel 4. 33 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 23 120
Tabel 4. 34 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 24 121
Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 25 122
Tabel 4. 36 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 26 123
Tabel 4. 37 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 27 124
Tabel 4. 38 Hasil Uji Valitidas Variabel Penelitian 125
Tabel 4. 39 Hasil Uji Reliabilitas 126
Tabel 4. 40 Kolmogorov Smirnov.....127
Tabel 4. 41 Hasil Uji Multikolinieritas.....129
Tabel 4. 42 Hasil Uji Autokorelasi Model Summary[b].....131
Tabel 4. 43 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients[a] 132
Tabel 4. 44 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Layanan 134
Tabel 4. 45 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Security (keamanan) 135
Tabel 4. 46 Hasil Parameter Uji F ANOVA[a] 137
Tabel 4. 47 Hasil Parameter Uji T Cofficients[a].....138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Volume Transaksi Bank BCA (2022**)**.....3

Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi *Mobile Banking* BCA.....28

Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....61

Gambar 2. 3 Paradigma Peneliti.....62

Gambar 4. 1 Logo Bank BCA.....89

Gambar 4. 2 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas P-Plot.....128

Gambar 4. 3 Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas.....130

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....148

Lampiran 2 Tabulasi Pertanyaan Penyaringan.....157

Lampiran 3 Tabulasi Data Responden.....162

Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan (X1**)**.....167

Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Security (X2).....170

Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 173

Lampiran 7 Nilai T Tabel 176

Lampiran 8 Nilai F Tabel.....177

Lampiran 9 Nilai R Tabel 178

Lampiran 10 Tabel Durbin – Watson.....179

Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1) 180

Lampiran 12 Hasil Uji Validasi Security (X2).....182

Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) 184

Lampiran 14 Hasil Uji Realibilitas.....186

Lampiran 15 Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas (Kolmogorov - Smirnov) 187

Lampiran 16 Hasil Alat Analisis Analisis 189

Lampiran 17 Hasil Uji Hipotesi 190

Lampiran 18 Bukti Penyebaran Kuesioner 191

Lampiran 19 Catatan Konsultasi Skripsi 192

Lampiran 20 Lampiran Riwayat Hidup 193