

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH**

(Studi Kasus Pada Nasabah BCA Digital di Jakarta)

***THE INFLUENCE OF DIGITAL SERVICE QUALITY, EASE OF
USE, AND SECURITY ON CUSTOMER SATISFACTION
(Case studies on BCA Digital customers in Jakarta)***

Oleh:

Elsya Shafira Pramesti

2019410132

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akademik dan Melengkapi Sebagian Dari
Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S1) Program Studi Manajemen



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elsy Shafira Pramesti

NIM : 2019410132

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Pemasaran

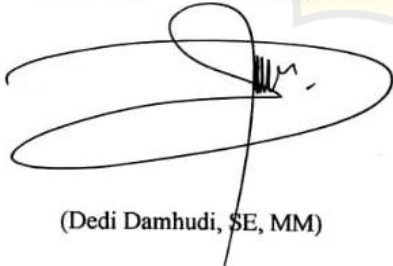
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah BCA Digital di Jakarta).

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, 06 Agustus 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Dedi Damhudi, SE, MM)

Menyetujui,

Pembimbing



(Resa Nurlaela Anwar, SE, MM)


**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(Studi Kasus Pada Nasabah BCA Digital di Jakarta)**

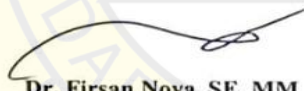
***THE INFLUENCE OF DIGITAL SERVICE QUALITY, EASE OF
USE, AND SECURITY ON CUSTOMER SATISFACTION
(Case studies on BCA Digital customers in Jakarta)***

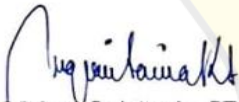
Oleh:
Elsya Shafira Pramesti
2019410132


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 06 Agustus 2023.
Jakarta, 06 Agustus 2023



Resa Nurlaela Anwar, SE, MM
Pembimbing


Dr. Firsan Nova, SE, MM
Penguji I


Dr. Melani Quintania, SE, M.Pd
Penguji II


Resa Nurlaela Anwar, SE, MM
Penguji III


Dr. Sukardi, SE, MM
Dekan Fakultas Ekonomi


Dedi Damhudi, SE, MM
Ketua Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elsy Shafira Pramesti

NIM : 2019410132

Jurusan/Peminatan : Manajemen / Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah BCA Digital di Jakarta).”** yang dibimbing oleh Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE, MM. adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata diketemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya.

Jakarta, 06 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 10,000 Rupiah stamp. The stamp features a portrait of a man and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', 'METER TEMPEL', and 'D9648ALX149326425'.

Elsya Shafira Pramesti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kepuasan terhadap Kepuasan Nasabah BCA Digital di Jakarta. Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BCA Digital yang berdomisili di Jakarta. Sampel diambil secara *purposive sampling* dengan kriteria tertentu. Jumlah responden yang akan digunakan untuk melakukan penelitian sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji asumsi dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi linear. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan Uji F dan secara parsial menggunakan Uji T.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah yang dibuktikan dari nilai signifikan ($0.000 < \text{taraf probabilitas}$ (0.05). Hasil perhitungan R^2 dalam penelitian sebesar 60.6% sedangkan sisanya 39.4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti sehingga memiliki tingkat pengaruh yang termasuk dalam kategori tinggi.

Setelah melakukan uji hipotesis secara simultan (Uji F), menunjukkan besaran Berdasarkan perhitungan yang diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $49.281 > 2.69$ yang artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah, sedangkan besarnya pengaruh antara Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah memiliki persamaan $Y = 3.138 + 0.324X_1 + 0.219X_2 + 0.199X_3$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, semakin baik Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan yang diberikan oleh BCA Digital maka akan semakin tinggi Kepuasan Nasabah dan begitupula sebaliknya.

Kata kunci: Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to analyze how the influence of Digital Service Quality, Satisfaction on BCA Digital Customer Satisfaction in Jakarta. The population that is the object of this study is all BCA Digital customers domiciled in Jakarta. Samples are taken by purposive sampling with certain criteria. The number of respondents who will be used to conduct research is 100 respondents. The analysis tool used is multiple linear regression, the assumption test is carried out as a statistical requirement that must be met in conducting linear regression analysis. Testing the hypothesis simultaneously using the F Test and partially using the T Test.

The results showed that Digital Service Quality, Ease of Use, and Security have a simultaneous influence on Customer Satisfaction as evidenced by the significant value ($0.000 < \text{probability level } (0.05)$). The results of the R^2 calculation in the study amounted to 60.6% while the remaining 39.4% were influenced by variables that were not studied so that they had a high level of influence included in the high category.

After conducting a simultaneous hypothesis test (Test F), it shows the amount Based on the calculations obtained by $F_{\text{calculate}} > F_{\text{table}}$, which is $49,281 > 2.69$ which means that there is an influence between Digital Service Quality, Ease of Use, and Security on Customer Satisfaction, while the magnitude of the influence between Digital Service Quality, Ease of Use, and Security on Customer Satisfaction has the equation $Y=3.138+0.324X_1+0.219X_2+0.199X_3$.

The results showed that Digital Service Quality, Ease of Use, and Security have a significant influence on Customer Satisfaction, the better the Digital Service Quality, Ease of Use, and Security provided by BCA Digital, the higher the Customer Satisfaction and vice versa.

Keywords: Digital Service Quality, Ease of Use, Security,
Customer Satisfaction

Formatted: Indent: Left: 0 cm

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT yang senantiasa mencurahkan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah”. Skripsi merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Sehingga penulis berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan semangat, arahan dan bimbingan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan saya kesehatan, kekuatan, serta kesempatan untuk menyelesaikan studi dan penelitian saya hingga saat ini.
2. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan saya, memberikan perhatian, motivasi, dan dukungan dalam segala hal sampai saat ini.
3. Ibu Resa Nurlaela Anwar selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi.
4. Bapak Dedi Damhudi, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada
5. Bapak Dr. Sukardi, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
6. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M selalu Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak Kenny Roger, Ibu Ester Sitorus, Ibu Junita Kristina, Bapak Iman Widjaja, Bapak Liu Robin, Ibu Felisitas Diantirta.A.A, Ibu Rismawati Siahaan, dan Bapak Ferdian Aditya sebagai atasan, mentor, dan juga orang tua di kantor yang selalu membimbing, *support*, dan juga selalu memberikan semangat.

8. Bapak dan Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta seluruh Karyawan dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, khususnya Pak Maryadi yang telah banyak membantu selama proses penyelesaian penulisan skripsi.
9. Deni Jusuf Fadillah yang selalu memberi dukungan, semangat, dan mengingatkan untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman yang selalu memberi dukungan, membantu, memberikan semangat disertai dengan omelan dan kebawelan, Bene Laura, Indriani Eka Putri, Usma Kholida, Bunga Nurmaliza, Maharatu Juliachandra, Kori Wulandari dan semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat penulis karena selalu memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman Manajemen Kelas Karyawan angkatan 2019 terima kasih atas waktu yang telah dihabiskan bersama selama masa perkuliahan di Universitas Darma Persada.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 06 Agustus 2023

Penulis,

Elsya Shafira Pramesti

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Pembahasan, dan Rumusan Masalah	14
1.2.1 Identifikasi Masalah	14
1.2.2 Batasan Masalah	14
1.2.3 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian	16
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PENELITIAN	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Pemasaran	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran	18
2.1.3 Kualitas Layanan Digital	21
2.1.4 Kemudahan Penggunaan	25
2.1.5 Keamanan	29
2.1.6 Kepuasan Nasabah	32
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Pemikiran	48
2.4 Hipotesis Penelitian	49
2.4.1 Paradigma Penelitian	50

BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Metode yang Digunakan	52
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	53
3.3 Operasional Variabel.....	53
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data.....	58
3.4.1 Sumber Data yang Digunakan	58
3.4.2 Cara Penentuan Data.....	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	65
3.6.1 Uji Keabsahan Data	65
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	66
3.6.3 Uji Analisis Data.....	70
3.6.4 Uji Hipotesis	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Gambaran Umum.....	75
4.1.1 Profil	75
4.1.2 Sejarah Singkat BCA Digital	76
4.2 Hasil Penelitian	78
4.2.1 Profil Responden.....	78
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel yang Diteliti	81
4.2.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	88
4.2.4 Uji Keabsahan Data	123
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	129
4.2.6 Alat Analisis.....	135
4.2.7 Uji Hipotesis	144
4.3 Pembahasan.....	150
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	155
5.1 Kesimpulan	155
5.2 Saran	156
DAFTAR PUSTAKA.....	157
LAMPIRAN.....	160

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	53
Tabel 3. 2 Skala Likert	63
Tabel 3. 3 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden.....	64
Tabel 3. 4 Tingkat Koefisien Determinan (R2)	72
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	80
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	80
Tabel 4. 5 Interpretasi jawaban responden variabel Kualitas Layanan Digital...	82
Tabel 4. 6 Interpretasi jawaban responden variabel Kemudahan Penggunaan ...	83
Tabel 4. 7 Interpretasi jawaban responden variabel Keamanan.....	84
Tabel 4. 8 Interpretasi jawaban responden variabel Kepuasan Nasabah.....	86
Tabel 4. 9 BCA Digital sangat efisien dalam melakukan layanan transaksi perbankan	88
Tabel 4. 10 Selama proses layanan transaksi BCA Digital tidak pernah terjadi error system ataupun gangguan	89
Tabel 4. 11 BCA Digital menampilkan informasi transaksi yang sesuai yang diperintahkan secara cepat.....	90
Tabel 4. 12 Nasabah merasa puas menggunakan layanan BCA Digital untuk bertransaksi.....	91
Tabel 4. 13 Fungsi dan fitur produk layanan BCA Digital memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.....	91
Tabel 4. 14 BCA Digital menampilkan output yang sesuai dengan apa yang diperintahkan	92
Tabel 4. 15 BCA Digital memiliki tampilan fitur yang jelas dan menarik.....	93
Tabel 4. 16 BCA Digital melakukan update system secara berkala	94
Tabel 4. 17 Ketersediaan system membuat BCA Digital menyajikan informasi	

yang akurat	95
Tabel 4. 18 BCA Digital memberikan rasa aman kepada nasabah dalam melakukan transaksi	95
Tabel 4. 19 BCA Digital memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah, demi keamanan data nasabah	96
Tabel 4. 20 Sejauh ini BCA Digital tidak pernah mengalami kebocoran data nasabah	97
Tabel 4. 21 BCA Digital mudah dalam pengoperasiannya.....	98
Tabel 4. 22 Fitur-fitur pada BCA Digital menarik, dan sangat mudah digunakan	99
Tabel 4. 23 BCA Digital mempermudah proses transaksi perbankan yang saya butuhkan	100
Tabel 4. 24 Panduan penggunaan BCA Digital sangat jelas dan mudah dimengerti	101
Tabel 4. 25 BCA Digital menyajikan fitur transaksi yang mudah dimengerti nasabah	101
Tabel 4. 26 BCA Digital memberikan petunjuk navigasi yang mudah dimengerti, sehingga nasabah dapat dengan lancar berpindah dari satu halaman ke halaman lain.....	102
Tabel 4. 27 Panduan penggunaan BCA Digital mudah dipelajari	103
Tabel 4. 28 Fitur-fitur BCA Digital mudah dipelajari	104
Tabel 4. 29 Bertransaksi perbankan di BCA Digital tidak sulit dalam penerapannya.....	105
Tabel 4. 30 BCA Digital melindungi data nasabah dengan baik.....	106
Tabel 4. 31 BCA Digital menggunakan data pribadi nasabah sesuai kebutuhan saja.....	107
Tabel 4. 32 Transaksi perbankan di BCA Digital sangat nyaman dan aman.....	107
Tabel 4. 33 BCA Digital hanya dapat diakses oleh yang bersangkutan (Pemilik Rekening)	108
Tabel 4. 34 BCA Digital memberikan informasi perbankan yang akurat	109
Tabel 4. 35 BCA Digital merupakan bank yang saya andalkan untuk saving dana	110

Tabel 4. 36 Proses otentikasi BCA Digital yang digunakan untuk mengakses akun sudah cukup aman dan efektif	111
Tabel 4. 37 BCA Digital menggunakan metode otentikasi (seperti kata sandi, sidik jari, pengenalan wajah) untuk melindungi akun.....	111
Tabel 4. 38 Proses otentikasi bertransaksi di BCA Digital, nasabah tidak pernah mengalami kesulitan	112
Tabel 4. 39 Ketersediaan system dan layanan BCA Digital sangat mudah diakses	113
Tabel 4. 40 BCA Digital tidak pernah mengalami system layanan downtime atau gangguan.....	114
Tabel 4. 41 Jika mengalami kendala transaksi customer care BCA Digital sangat responsive	115
Tabel 4. 42 Merasa sangat puas jika bertransaksi perbankan menggunakan BCA Digital.....	116
Tabel 4. 43 Layanan BCA Digital memenuhi kebutuhan transaksi dan sesuai harapan nasabah.....	117
Tabel 4. 44 Merasa sangat terbantu dengan adanya BCA Digital, karena dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun.....	118
Tabel 4. 45 BCA Digital merupakan salah satu bank yang dapat diandalkan untuk bertransaksi dengan mudah	118
Tabel 4. 46 Layanan BCA Digital sangat efektif untuk transaksi perbankan sehari hari.....	119
Tabel 4. 47 Kualitas layanan dan keamanan BCA Digital sangat baik	120
Tabel 4. 48 Saya merekomendasikan menggunakan BCA Digital kepada orang lain	121
Tabel 4. 49 Saya yakin menjadi nasabah setia BCA Digital	122
Tabel 4. 50 Sebagai pengguna digital banking saya merasa bangga bisa menggunakan BCA Digital	122
Tabel 4. 51 Hasil Uji Validitas	124
Tabel 4. 52 Reabilitas Variabel Kualitas Layanan Digital (X1).....	127
Tabel 4. 53 Reabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X2).....	128

Tabel 4. 54 Reabilitas Variabel Keamanan (X3)	128
Tabel 4. 55 Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	129
Tabel 4. 56 Uji Normalitas.....	131
Tabel 4. 57 Hasil Uji Multikolinearitas	132
Tabel 4. 58 Hasil Autokorelasi	134
Tabel 4. 59 Variabel Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	136
Tabel 4. 60 Variabel Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah	137
Tabel 4. 61 Variabel Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah..	138
Tabel 4. 62 Variabel Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah	139
Tabel 4. 63 Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	140
Tabel 4. 64 Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah...	141
Tabel 4. 65 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah	142
Tabel 4. 66 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah	143
Tabel 4. 67 Parameter Kuantitatif Uji F (Simultan) Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah	144
Tabel 4. 68 Parameter Kuantitatif Uji T (Parsial) Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	146
Tabel 4. 69 Parameter Kuantitatif Uji T (Parsial) Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	147
Tabel 4. 70 Parameter Kuantitatif Uji T (Parsial) Pengaruh Keamanan Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	148
Tabel 4. 71 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bank Digital Terbaik di Indonesia 2022	xv
Gambar 1. 2 Kepuasan Nasabah BCA Digital 2021	5
Gambar 1. 3 Kepuasan Nasabah BCA Digital 2022	6
Gambar 1. 4 Rating Kepuasan Nasabah BCA Digital 2023	7
Gambar 1. 5 Keluhan Kualitas Layanan BCA Digital Desember 2022.....	8
Gambar 1. 6 Keluhan Kualitas Layanan BCA Digital Februari 2023	9
Gambar 1. 7 Kendala Penggunaan BCA Digital 2023.....	10
Gambar 1. 8 Keamanan BCA Digital Mei 2023.....	12
Gambar 1. 9 Keamanan BCA Digital	13
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian.....	50
Gambar 4. 1 Logo blu by BCA Digital.....	75
Gambar 4. 2 Grafik Normal Probability Plot.....	130
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	133

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	161
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	162
Lampiran 3 Data Profil Responden.....	171
Lampiran 4 Tabulasi Hasil Tanggapan Responden	176
Lampiran 5 Hasil Output SPSS.....	187
Lampiran 6 R-Tabel	195
Lampiran 7 F-Tabel	196
Lampiran 8 T-Tabel	197
Lampiran 9 Durbin Watson (DW)	198
Lampiran 10 Catatan Konsultasi.....	199