

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *E-*

***BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI**

(Survei Pada Mahasiswa Manajemen Pengguna BRI Di Universitas

Muhammadiyah Ponorogo)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Anggun Anggraini Mila Pratiwi

NIM 19415025

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *E-*

***BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI**

(Survei Pada Mahasiswa Manajemen Pengguna BRI Di Universitas

Muhammadiyah Ponorogo)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Anggun Anggraini Mila Pratiwi

NIM 19415025

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Usefulness* dan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI (Survei Pada Mahasiswa Manajemen Pengguna BRI di Universitas Muhammadiyah Ponorogo)

Nama : Anggun Anggraini Mila Pratiwi

NIM : 19145025

Tempat, Tanggal Lahir : Tembilahan, 29 Januari 2001

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 28 Juli 2023

Pembimbing I

Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Pembimbing II

Fery Setiawan, SE., MM
NIDN. 0720128904

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Hadi Sumarsosno, SE., M.Si.
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji

Ketua

Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Sekretaris

Eka Destriyanto Pristi A.S.AB., MM
NIDN. 0711128404

Anggota

Drs. Setyo Adji, MM
NIDK. 8856080018

RINGKASAN

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI

(Survei Pada Mahasiswa Manajemen Pengguna BRI Di Universitas

Muhammadiyah Ponorogo)

Anggun Anggraini Mila Pratiwi

Dinamisnya perkembangan bisnis perbankan di Indonesia memicu tingkat persaingan antar bank semakin tinggi, baik dalam inovasi produk, standar pelayanan, perkembangan sistem teknologi serta jasa layanan perbankan lainnya. Tujuan dari penelitian ini yaitu guna mengetahui Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Usefulness* dan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Ponorogo (Survei Pada Mahasiswa Manajemen Pengguna BRI di Universitas Muhammadiyah Ponorogo).

Sampel merupakan mahasiswa manajemen yang menggunakan BRI di Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan menggunakan teknik *snowball sampling* dan sampel sebanyak 85 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 25. Penelitian ini menghasilkan (1) Terdapat Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Ponorogo (2) Terdapat Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Ponorogo (3) Terdapat Pengaruh *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Ponorogo (4) Terdapat Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Usefulness* dan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Ponorogo

Kata Kunci : *Service Quality*, *Perceived Usefulness* *E-Banking*, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul “**Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Usefulness* dan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Ponorogo (Survei Pada Mahasiswa Manajemen Pengguna BRI di Universitas Muhammadiyah Ponorogo)**” sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel *Service Quality* (X1), *Perceived Usefulness* (X2), dan *E-Banking* (X3), terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan pada BRI.

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, S.E., MM. Selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Adi Santoso, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.

5. Bapak Fery Setiawan, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri saya sendiri maupun bagi pihak lain yang memanfaatkannya.

Ponorogo, 28 Juli 2023



Anggun Anggraini Mila Pratiwi

NIM.19415025



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Nikmat, Taufiq serta Hidayahnya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Diri saya sendiri terimakasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini sehingga berada di titik ini
3. Kedua Orang Tua Bapak Rozali dan Ibu Sri Purwati (tempat keluh kesah saya) atas segala doa, semangat, dan dukungannya. Orang yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Terimakasih telah berjuang untuk kehidupan saya, sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi agar ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup saya.
4. Keluarga dan teman-teman yang selalu mensuport saya dalam berbagai hal
5. Pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan semuanya, terimakasih

MOTTO

“Tetaplah menjadi kuat meski beban mu terasa berat dan tetaplah menjadi tangguh
meski ragamu rapuh”



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 28 Juli 2023



Anggun Anggraini Mila Pratiwi
NIM.19415025

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Manajemen	11
2. Manajemen Pemasaran	12
3. Perilaku Konsumen (Nasabah).....	14
4. Kepuasan	16
5. <i>Service Quality</i>	19
6. <i>Perceived Usefulness</i>	22
7. <i>E-banking</i>	24
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Konseptual Penelitian	29
D. Hipotesis	29
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
A. Ruang Lingkup Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel Penelitian	33

1. Populasi	33
2. Sampel Penelitian	33
C. Metode Pengambilan Data.....	35
1. Jenis Data.....	35
D. Definisi Operasional Variabel.....	36
1. Konsep dan Variabel	36
2. Definisi Operasional.....	37
E. Metode Analisis Data	40
1. Uji Instrument	40
2. Alat Analisis Data	42
3. Uji Hipotesis	44
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Gambaran Umum BRI.....	46
2. Logo Perusahaan	47
3. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)	47
4. Struktur Organisasi.....	53
5. Gambaran Umum Responden	68
6. Deskripsi Tanggapan Responden	72
7. Uji Instrumenal Data	77
8. Analisis Data.....	78
9. Uji Hipotesis	81
B. Pembahasan	86
BAB V	91
KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2. Skala Pengukuran Likert	36
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	69
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa lama menjadi nasabah BRI ..	70
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Yang Sering digunakan....	72
Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Service quality (X1)	73
Tabel 8. Tanggapan Responden Terkait Variabel Perceived Usefulness	74
Tabel 9. Tanggapan Responden Terkait Variabel E-Banking	75
Tabel 10. Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Nasabah	76
Tabel 11. Hasil Pengujian Validitas Dengan SPSS 25.....	77
Tabel 12. Hasil Pengujian Realibilitas Dengan spss,25.....	78
Tabel 13. Hasil Pengujian Regresi Berganda Dengan SPSS 25	79
Tabel 14. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Dengan SPSS 25	80
Tabel 15. Hasil Pengujian Uji T Dengan SPSS 25	82
Tabel 16. Hasil Pengujian Uji F Dengan SPSS 25.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. Logo Perusahaan BRI	47
Gambar 3. Daerah Penolakan H_01 dan Penerimaan H_a1	82
Gambar 4. Daerah Penolakan H_02 dan Penerimaan H_a2	83
Gambar 5. Daerah Penolakan H_03 dan Penerimaan H_a3	84
Gambar 6. Kurva Hasil Uji F	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 2. Deskripsi Responden	103
Lampiran 3. Tanggapan Responden	109
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	125
Lampiran 5. Uji Analisis data dan Uji Hipotesis.....	129
Lampiran 6. Surat Keterangan Plagiasi	131
Lampiran 7. LoA Penerbitan Artikel.....	132
Lampiran 8. Berita Acara.....	133

