

**PENGARUH *WEBQUAL 4.0*, KEMUDAHAN AKSES DAN
KEAMANAN DATA NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA NASABAH BNI**

KC. MAGETAN



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 : Eva Agustina Rahmawati

NIM : 19415110

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Webqual 4.0*, Kemudahan Akses Dan Keamanan Data Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Pada Nasabah BNI KC. Magetan

Nama : Eva Agustina Rahmawati

NIM : 19415110

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Agustus 1998

Program Studi : Manajemen

Isi dan format disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 27 Juni 2023

Pembimbing I



Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Pembimbing II



Naning Kristivana, S.E., M.M.
NIDN. 0721117501

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Dosen Penguji I



Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Dosen Penguji:
Dosen Penguji II



Dr. Sri Hartono, SE., MM
NIDN. 0730127102

Dosen Penguji III



Dwi Warni Wahyuningsih, M
NIDN. 0710048902

RINGKASAN

Eva Agustina Rahmawati (19415110)

Manajemen

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *webqual 4.0*, kemudahan akses dan keamanan data nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* pada nasabah BNI KC. Magetan. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna *mobile banking* pada nasabah BNI KC. Magetan. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 91 konsumen. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menggunakan penyebaran kuesioner menggunakan *google form* dan menggunakan skalaliker. Metode analisis menggunakan SEM dengan alat bantu *software amos*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara *webqual 4.0* terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* pada nasabah BNI KC. Magetan, pengaruh positif dan signifikan antara kemudahan akses terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* pada nasabah BNI KC. Magetan dan pengaruh positif dan signifikan keamanan data nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* pada nasabah BNI KC. Magetan.

Kata Kunci: *Webqual 4.0*, Kemudahan Akses, Keamanan Data Nasabah dan Keputusan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatNya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Webqual 4.0, Kemudahan Akses Dan Keamanan Data Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah BNI KC. Magetan**” sesuai dengan yang telah direncanakan.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan pendidikan Strata 1 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Adi Santoso, SE., MM. dan Ibu Naning Kristiyana S.E., MM. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan saran dari awal hingga akhir sehingga skripsi dapat tuntas dengan baik.
3. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Harun Effendy dan Mama Tri Sutasih yang selalu memberikan dukungan, nasehat, kasih sayang, doa serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup penulis.

4. Agil Fikri Muhjidin, *partner in all the good ways*. Kekasih tersayang yang selalu memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih sudah selalu ada dan menerima rewel dan anehku setiap hari. Terima kasih sudah menjadi alasan untuk segera menyelesaikan skripsi ini. *I love you to the moon, and never ever back*.
5. Ibu Afri Nur Ainitawati selaku Pimpinan Outlet BNI KCP Magetan yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dwian Yolanda Putri, kakak senior Teller di BNI KCP Magetan. *My one and only partner in crime*, semoga kita selalu kuat dalam menghadapi nasabah yang bermacam bentuknya. Terima kasih sudah selalu menjadi teman satu frekuensi dan membuat suasana kerja nyaman walaupun pulang malam terus dan capek banget jujur.
7. Teman seperjuangan di kampus yang tidak lelah menjawab pertanyaan-pertanyaan *randomku*.
8. Sahabat sahabatku, Pipit, Elga, Desta, Icha, Farida, Uci, Adinda, Widya, Wika, Desty, Rosana, Ulfa, Fifi, Anissa, Indah, yang tidak lelah mendengarkan curahan hatiku dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama kuliah.

10. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat senang dan dengan tangan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat yang berarti.

Ponorogo, 27 Juni 2023



Penulis



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan. Dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 27 Juni 2023



Eva Agustina Rahmawati

NIM. 19415110

MOTTO

“Maybe We Seek For Something That We Couldn’t Ever Have, Or Maybe We’re Taking All The Risks For Something That Is Real, But Life Always Finds A Way.”



DAFTAR ISI

Halaman Sampul	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN.....	v
MOTTO.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	34
2.4 Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	39
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	39
3.3 Metode Pengambilan Data.....	41
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5 Metode Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Perusahaan	52
B. Deskripsi Data.....	54
C. Analisis Data.....	54
D. Hasil Uji Hipotesis.....	57
E. Pembahasan	63
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4. 4 Hasil Olah Data <i>Discriminant Validity</i>	58
Tabel 4. 5 Hasil Olah Data <i>Composite Reliability</i>	59
Tabel 4. 6 Hasil Olah Data <i>R-Square</i> (R^2)	60
Tabel 4. 7 Hasil Olah Data Uji Hipotesis	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Olah Data <i>Convergent Validity</i>	57
Gambar 4. 2 Hasil Olah Data <i>R-Square</i> (R^2)	60
Gambar 4. 3 Hasil Olah Data <i>T Value</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner	82
Lampiran 3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	92
Lampiran 4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	94
Lampiran 5 Uji Hipotesis	95
Lampiran 6 Surat Keterangan Turniti	96
Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	97
Lampiran 8 Berita Acara.....	99

