

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE
BANKING BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO),TBK.**



SKRIPSI

NAMA : MAYSYANDA DWIYANTI IRIYANI
NIM : 19415087
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING BNI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK NEGARA
INDONESIA (PERSERO),TBK.**



SKRIPSI

NAMA : MAYSYANDA DWIYANTIKA IRIYANI
NIM : 19415087
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING BNI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK NEGARA
INDONESIA (PERSERO),TBK.**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

NAMA : MAYSYANDA DWIYANTI IRIYANI
NIM : 19415087
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

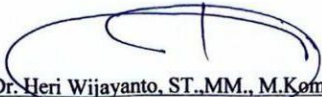
2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* BNI Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk.
Nama : Maysyanda Dwiyantika Iriyani
NIM : 19415087
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 05 Mei 2001
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

Madiun, 21 Februari 2024

Pembimbing I



Dr. Heri Wijayanto, ST.,MM., M.Kom.
NIDN. 0025057401

Pembimbing II



Fery Setiawan, S.E., M.M.
NIDN. 0720128904

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hafid Sumarsono, SE., M.Si
NIDN. 09760508 200501 1002

Dosen Penguji

Ketua



Dr. Heri Wijayanto, ST.,MM., M.Kom.
NIDN. 0025057401

Sekretaris



Drs. Sujiono, S.E., M.M.
NIDN.0710065601

Anggota



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

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *mobile banking* BNI terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna *mobile banking* pada nasabah Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 100 konsumen. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menggunakan penyebaran kuesioner menggunakan *google form* dan menggunakan skalalikert. Metode analisis menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh positif dan tidak signifikan antara *tangibles* terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk, pengaruh positif dan signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk, tidak ada pengaruh antara *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk., pengaruh positif dan tidak signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk. dan pengaruh positif dan signifikan antara *emphaty* terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking BNI Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk."** dapat terselesaikan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan karena bimbingan, bantuan, dan dukungan serta motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Naning Kristiyana, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Heri Wijayanto ,ST., MM., M.kom. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan dan berkenan untuk membimbing, mengarahkan, memberi kritik dan saran yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Fery Setiawan, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar pada Program Studi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama menempuh pendidikan.

6. Kedua orang tua yang selalu mendoakan, membimbing, dan memberikan dukungan dalam setiap langkah penulis untuk mencapai sebuah keberhasilan.
7. Teman-teman terdekat dan rekan kerja yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
8. Para responden dari nasabah BNI yang menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking yang telah berkenan mengisi kuisioner, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan sehingga jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menerima segala bentuk kritik dan saran. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun penelitian berikutnya.

Madiun, 06 Februari 2024



Penulis



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan 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 di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Madiun, 07 Februari 2024



Maysyanda Dwiyantika Iriyani

NIM. 19415087



MOTTO

“Hadiah Yang Terbaik Adalah Apa Yang Kamu Miliki Dan Takdir Terbaik Adalah Apa Yang Sedang Kamu Jalani.”



DAFTAR ISI

HALAMAN AWAL	i
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	v
KODE ETIK PENELITIAN	v
MOTTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	40
2.4 Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III	46
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	46
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	46
3.3 Metode Pengambilan Data	49
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	50
3.5 Metode Analisis Data.....	53
BAB IV	58
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	58
4.2 Deskripsi Data.....	60
4.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	60
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	63

4.5 Hasil Uji Instrumen.....	69
4.6 Alat Analisis Data	72
4.7 Hasil Uji Hipotesis	75
4.8 Uji Koefisien Determinan (R ²).....	78
4.9 Pembahasan.....	79
BAB V	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	95



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	64
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) (X2)	65
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X3)	66
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4).....	67
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Empati (<i>Emphaty</i>) (X5).....	68
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Kepuasan Nasabah (Y).....	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel.....	70
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial t (Uji t)	75
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian	96
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner.....	102
Lampiran 3 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	105
Lampiran 4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	107
Lampiran 5 Uji Regresi Linear Berganda.....	109
Lampiran 6 Uji Hipotesis.....	110
Lampiran 7 Tabel F.....	111

