

**PENGARUH KEMUDAHAN AKSES DAN MANFAAT APLIKASI
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI MOBILE BANKING BRI DI PONOROGO (Studi Kasus
Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang di Ponorogo)**



Nama : Ike Setyani
NIM : 20415343
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

**PENGARUH KEMUDAHAN AKSES DAN MANFAAT APLIKASI
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI
MOBILE BANKING BRI DI PONOROGO (Studi Kasus Pada Nasabah Bank
BRI Kantor Cabang di Ponorogo)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk menyusun skripsi
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ike Setyani
NIM : 20415343
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kemudahan Akses dan Manfaat Aplikasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking BRI di Ponorogo (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Ponorogo).

Nama : Ike Setyani

NIM : 20415343

Tempat Tanggal Lahir : Ponorogo, 23 Oktober 2001

Progran Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pembimbing I




Dra. Umi Farida, MM
NIDN.0710016101

Ponorogo, 29 Juli 2024
Pembimbing II



Titi Rapini, SE., MM
NIDN. 0005056301

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsoso, M.Si
NIDN. 19760508 200501 1 002

Penguji I



Dra. Umi Farida, MM
NIDN. 0710016101

Penguji II



Eka Destriyanto, P.A., S.A.B., MM
NIDN. 0711128404

Penguji III



Titis Purwaningrum, SE., M.MA.
NIDN. 0704047001

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan akses dan manfaat aplikasi terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel intervening dalam penggunaan aplikasi mobile banking BRI di Ponorogo (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang di Ponorogo). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah pengguna aplikasi mobile banking BRI. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses dan manfaat aplikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, kepuasan nasabah berperan sebagai variabel intervening yang signifikan dalam memediasi hubungan antara kemudahan akses dan manfaat aplikasi terhadap loyalitas nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kemudahan akses dan manfaat aplikasi mobile banking dapat meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, BRI disarankan untuk terus mengoptimalkan fitur dan kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah di Ponorogo.

Kata Kunci : Kemudahan Akses, Manfaat Aplikasi, Loyalitas, Kepuasan Nasabah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh kemudahan akses dan manfaat aplikasi terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening dalam menggunakan aplikasi mobile banking bri di ponorogo (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang di Ponorogo)”. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman islamiyah seperti saat ini. Skripsi yang diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kesulitan yang dihadapi. Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan restu, doa, dukungan, motivasi yang tak terhingga sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT dengan segala Rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

4. Ibu Naning Kristiyana, S.E,M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Ibu Dra.Umi Farida, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Titi Rapini,SE.,MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, beserta staff atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamuallaikum Wr.Wb

Ponorogo, 29 Juli 2024

Ike Setyani
NIM. 20415343

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 yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 29 Juli 2024

Penulis



Ike Setvani
NIM 20415343

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji Syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat, rahmat serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kemudahan Akses dan Manfaat Aplikasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking BRI di Ponorogo (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang di Ponorogo)"**. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan, motivasi serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Sebagai ungkapan rasa terimakasih dan cinta, karya tulis Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Terimakasih kepada Allah SWT, telah memberikan kekuatan secara fisik dan mental hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar.
2. Yang istimewa kedua orang tuaku, Bapak wartono dan Ibu Hartatik yang selalu menjadi penyemangat dan sandaran terkuat saya dari kerasnya dunia. Beliau yang tak pernah berhenti untuk mendoakan, menasehati, menyemangati dan selalu mencurahkan kasih sayang yang begitu besar. Bapak Wartono adalah cinta pertama sekaligus luka pertama bagi anaknya tapi beliau tetap menjadi orang yang harus saya banggakan. Bidadari Surgaku ibu Hartatik orang yang terdepan dalam setiap langkah saya, yang berkorban dan terus berjuang demi kebahagiaan putri satu-satunya. Satu hal yang perlu Bapak dan Ibu ketahui, saya sangat rindu dan mencintai kalian.

Tolong hidup lebih lama dan tunggu hingga saya yang selalu dianggap anak kecil manja ini bisa membalas semua pengorbanan kalian.

3. Ike Setyani, yaaa,diri saya sendiri, You did it!! Apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah mampu menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit memang bisa sampai dititik ini, terimakasih sudah tetap hidup dan memilih merayakan dirimu sendiri sampai detik ini. Tetap menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.
4. Ibu Dra.Umi Farida,MM selaku Dosen pembimbing I terimakasih selalu memberikan arahan dan dukungan penuh sehingga penulis bisa termotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
5. Ibu Titi Rapini,SE.,MMA selaku Dosen pembimbing II terimakasih selalu memberikan arahan dan dukungan penuh sehingga penulis bisa termotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
6. Keluarga besar saya, Kakung Yitno dan Uty Mujiatin adalah orang yang selalu menghawatirkan saya apalagi Uty yang selalu memperdulikan saya dengan segala kebawalannya, terimakasih selalu support baik fisik, mental maupun materi. Om Heri dan Tante Yeni mereka sudah seperti orang tua kedua yang sudah menyayangi dan menjaga saya seperti anak mereka sendiri. Mereka melahirkan anak yang kemudian menjadi warna dikehidupan saya yaitu Andicha Heryansyah Putra Pratama teman saya berantem dirumah dan Anindyra Zellin Citrani, bocil yang lucu dan selalu bikin rusuh. Terimakasih kalian semua yang menjadi alasan saya untuk tetap hidup dan selalu menjadi tempat saya pulang. Terimakasih telah selalu ada dan memberikan dukungan dimomen-momen tersulit saya.

7. Sahabat Terbaik, Ayunda Vina H.P, Alfina asma'ul K, Bunga A.F, Putri Ayu, Pepriana Yusma, Alifah Febyrika dan Fauzia Andary. Terimakasih sudah selalu ada, terimakasih telah menjadi patner sekaligus support system dalam masa perkuliahan ini. serta teman seperjuangan Manajemen 7F, terimakasih sudah membersamai saya untuk berproses dalam masa perkuliahan dan terimakasih untuk segala hal dimasa perkuliahan. Succes always to all of you guys.
8. Untuk orang yang penulis tidak dapat sebutkan namanya, yang pernah menjadi garis terdepan untuk saya cepat menyelesaikan tugas akhir. Tetapi, sekarang sudah tidak bersama saya. Terimakasih sudah menjadi bagian dari perjalanan saya.
9. Dan semua pihak yang terlibat, terimakasih telah membantu penulis selama penelitian ini yang mungkin tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Akhir kata peneliti mempersembahkan skripsi ini untuk kalian semua. Peneliti berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang tercinta. Semoga skripsi ini kedepannya dapat memberikan manfaat dalam kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang mendatang.

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

"Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa"

(Ridwan Kamil)

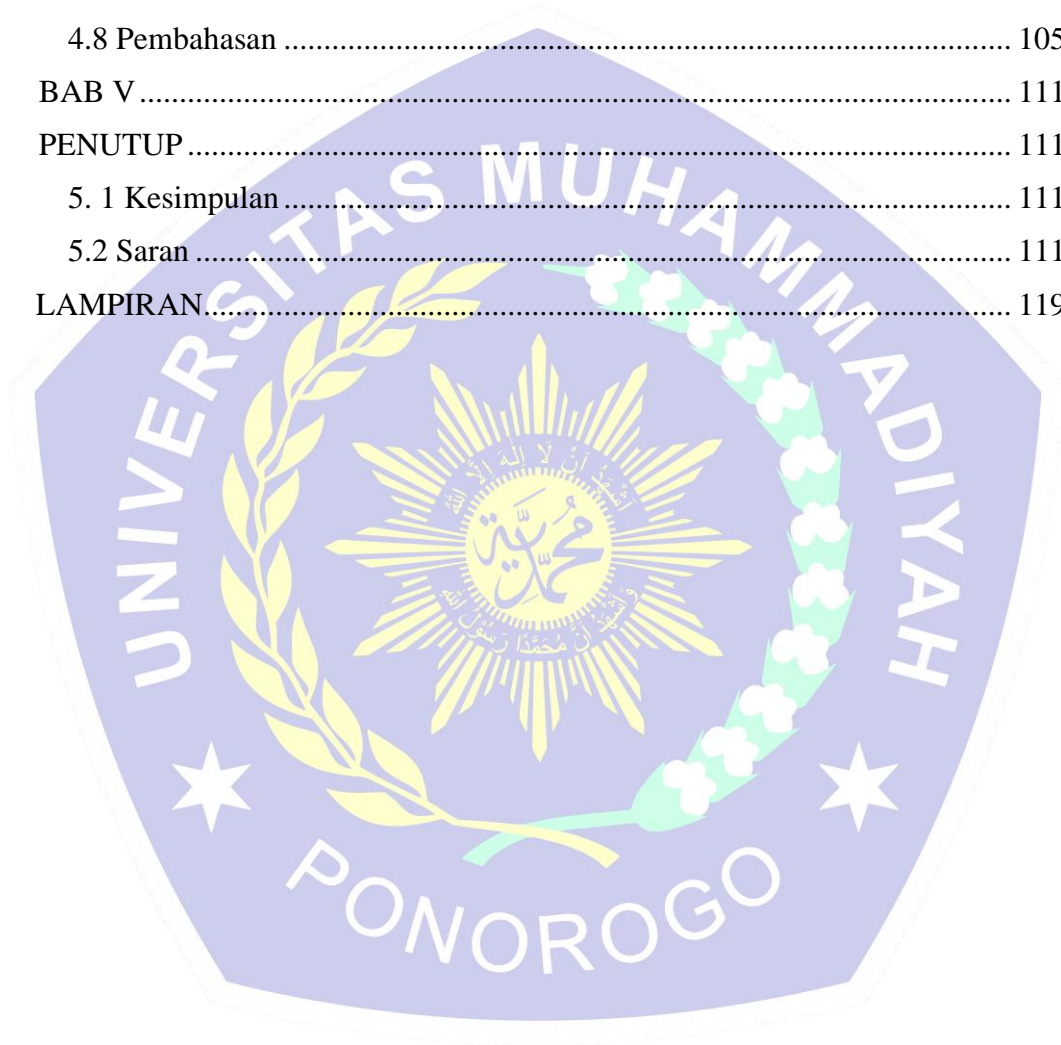
"You have to fight through some bad days in order to earn the best days of your life"

"Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian succes stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan kelak kita dimasa depan akan bangga dengan apa yang diperjuangkan hari ini, tetap berjuang yaa!!!"

Daftar isi

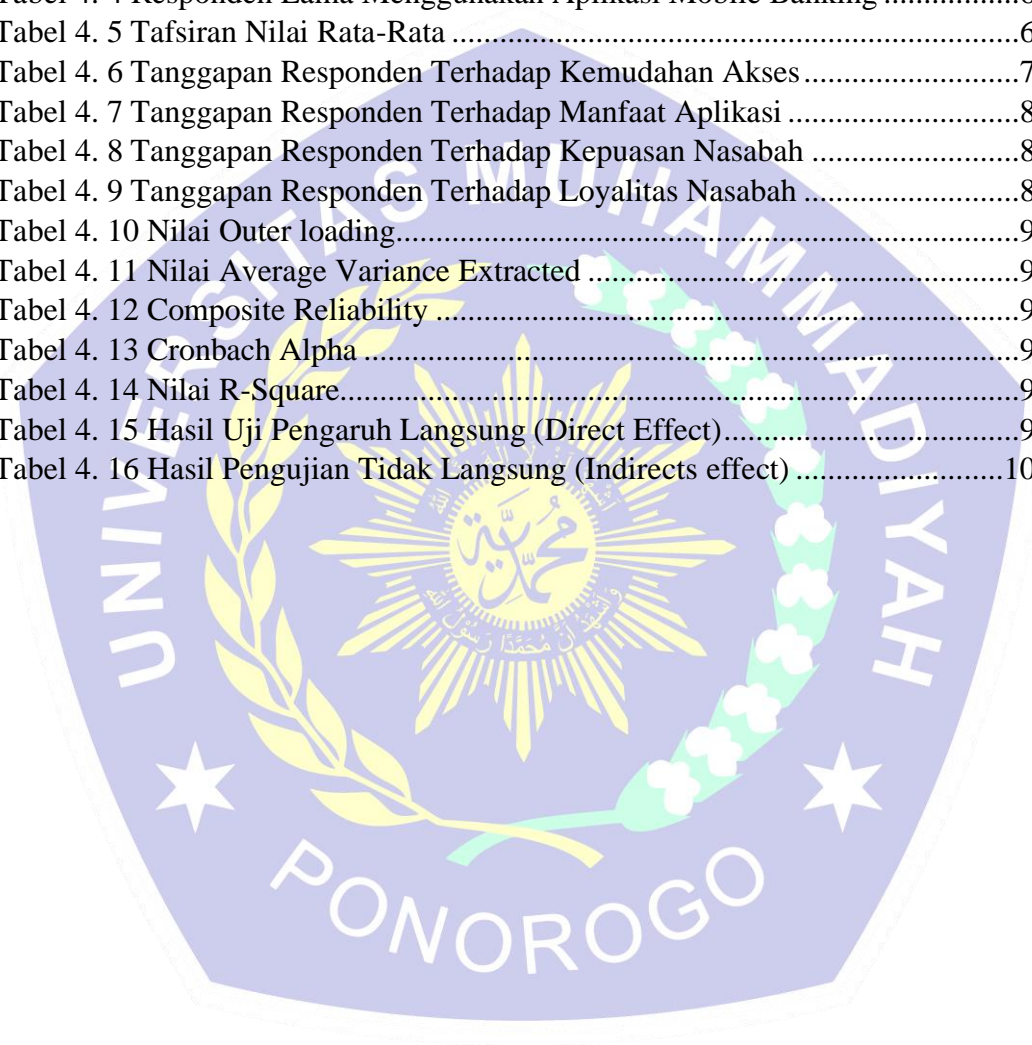
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RINGKASAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	xi
Daftar isi	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Penelitian.....	33
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	34
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN	41
3.1 Ruang Lingkup	41
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.3 Jenis Data Penelitian.....	43
3.4 Metode Pengambilan Data.....	44
3.6 Definisi Operasional Variabel	45
3.7 Metode Analisis Data.....	49
3.8 Evaluasi Model	50
BAB IV.....	58

HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran umum.....	58
4.2 Hasil Penelitian	61
4.3 Deskripsi Responden	61
4.4 Perhitungan Skala Interval.....	65
4.6 Analisis Outer Model.....	91
4.7 Analisis Inner Model	96
4.8 Pembahasan	105
BAB V	111
PENUTUP	111
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran	111
LAMPIRAN.....	119



Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	43
Tabel 4. 2 Responden Karakteristik umur.....	62
Tabel 4. 3 Responden Pekerjaan	63
Tabel 4. 4 Responden Lama Menggunakan Aplikasi Mobile Banking	64
Tabel 4. 5 Tafsiran Nilai Rata-Rata	66
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Akses	78
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Manfaat Aplikasi	80
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	83
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Nasabah	85
Tabel 4. 10 Nilai Outer loading.....	91
Tabel 4. 11 Nilai Average Variance Extracted	93
Tabel 4. 12 Composite Reliability	95
Tabel 4. 13 Cronbach Alpha	95
Tabel 4. 14 Nilai R-Square.....	96
Tabel 4. 15 Hasil Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect).....	98
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Tidak Langsung (Indirects effect)	103



Daftar Gambar

Gambar 1.1 Pertumbuhan Transaksi digital Banking di Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	33
Gambar 3. 1 Skema Outer Model	89
Gambar 3. 2 Skema Iner Model	91



Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner.....	119
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	127
Lampiran 3 Hasil Olah Data	142
Lampiran 4 T-Tabel	144
Lampiran 5 Surat Keterangan Plagiasi.....	149
Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	150
Lampiran 7 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	151

