

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST* DAN *E-SECURITY*
TERHADAP *E-SATISFACTION* NASABAH PENGGUNA APLIKASI BNI
MOBILE BANKING DI PONOROGO**



Nama : Nurul Huda Binti Wahyu Fauzi

NIM : 20415137

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST* DAN *E-SECURITY*
TERHADAP *E-SATISFACTION* NASABAH PENGGUNA APLIKASI BNI
MOBILE BANKING DI PONOROGO**



SKRIPSI

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

Nama : Nurul Huda Binti Wahyu Fauzi

NIM : 20415137

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *E-service quality*, *E-trust*, *E-security*
Terhadap *E-satisfaction* Nasabah Pengguna
Aplikasi BNI *Mobile banking* Di Ponorogo
Nama : NurulHuda Binti Wahyu Fauzi
NIM : 20415137
Tempat, Tanggal Lahir : Malaysia, 27 Agustus 2001
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah 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

Pembimbing I



Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si.
NIDN. 0008057601

Ponorogo, 7 Agustus 2024
Pembimbing II



Dr. Riawan, S.Pd, MM
NIDN. 0705128502

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Dosen Penguji:



Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si.
NIDN. 0008057601



Dr. Heri Wilayanto, S.T., M.M., M.Kom.
NIDN. 0025057401



Sutiono, S.E., M.M.
NIDN. 8974450022

ABSTRAK

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, *E-SECURITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* NASABAH PENGGUNA APLIKASI *MOBILE BANKING* DI PONOROGO

NurulHuda¹ Hadi Sumarsono² Riawan³

BNI *mobile banking* merupakan layanan yang memberikan metode yang cepat dan aman bagi nasabah untuk melakukan transaksi dengan menggunakan ponsel pintar. *Mobile banking* menawarkan banyak manfaat, seperti peningkatan pengawasan dan mengurangi risiko untuk transaksi keuangan *online*. Penelitian ini secara menyeluruh menganalisis pengaruh *e-service quality*, *e-trust*, dan *e-security* terhadap *e-satisfaction*. sampel yang dipilih terdiri dari individu yang menggunakan aplikasi BNI *mobile banking*, khususnya di Ponorogo. Data menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *e-security* berpengaruh positif signifikan terhadap *e-satisfaction*. Namun, terlihat bahwa *e-trust* tidak berpengaruh positif terhadap *e-satisfaction*.

Keywords : *e-service quality*, *e-trust*; *e-security*; *e-satisfaction*; *mobile banking*



**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya tulis 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 pengetahuan 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, 21 Juli 2024

Penulis



NurulHuda Binti Wahyu Fauzi

NIM. 20415137

MOTTO

“Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”.

(Ika df)

“Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success storiesnya* aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi tetap berjuang ya”

(Fardiyandi)

“Pada akhirnya ini semua adalah permulaan”

(Nadin Amizah)

“It will pass. Everything you’ve gone through it will pass”

(Rachel Vennya)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Pertama saya capkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini, shalawat serta selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usahakan serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

untuk karya yang sederhana ini, maka penulis persembahkan untuk:

1. Bapak Wahyu Fauzi dan Ibu Turiyah selaku kedua orang tua saya. Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini. Terima kasih sudah mengantarkan saya berada ditempat ini dengan dukungan dan perhatian kalian berdua.
2. Saudara kandung saya Mafurrullah serta kakak ipar saya Maisarah Salleh yang turut memberikan doa, motivasi, dukungan dan selalu menghiburkan ketika penulis merasa sedih dan tidak yakin dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dosen pembimbing I saya, Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE. MSi dan dosen pembimbing II saya, yaitu Bapak Riawan S.Pd., MM yang telah memberikan arahan dan koreksi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. NurulHuda (Penulis). Terima kasih banyak sudah bertahan sampai detik ini, sudah berusaha menahan sabar, ego, tetap semangat dan tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan Tugas Akhir meskipun banyak hal-hal yang membuat putus asa disaat proses penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curhatan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-service quality*, *E-trust* dan *E-security* Terhadap *E-satisfaction* Pengguna Nasabah Aplikasi BNI *Mobile Banking* di Ponorogo” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini dituliskan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Hadi Sumarsono, SE. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan untuk dapat menuntut ilmu dan mengembangkan kemampuan saya di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Naning Kristiyana, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan menuntut ilmu di program studi manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Hadi Sumarsono, SE. M.Si, selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberi kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Riawan, S.Pd., MM, selaku Dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah menjadi fasilitator dalam ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan.
6. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Wahyu Fauzi dan pintu surgaku Ibunda Turiyah. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih. Mereka senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Semoga mama dan ayah sehat panjang umur dan bahagia selalu.
7. Kepada saudaraku yang tak kalah penting kehadirannya, Mafurrullah. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi dalam proses karya tulis ini baik tenaga maupun waktu untuk penulis, telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan mengajarkan arti kesabaran.
8. Diri saya sendiri NurulHuda Binti Wahyu Fauzi, atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih sudah kuat sejauh ini, semoga saya tetap rendah hati karena perjuangan mewujudkan cita-cita baru dimulai.
9. Orang terdekat yang saya sayangi yang selalu support dan memberiku semangat tanpa henti hingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini serta telah sabar menjadi tempat berkeluh kesahku.
10. Teman-teman kelas Manajemen A angkatan 2020 yang telah memberikan support, serta sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik selama kuliah.

Penulis hanya mengucapkan terima kasih setulus hati kepada semua yang terlihat tiap langkah menyusuri waktu di perguruan tinggi. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan lindungan, keselamatan, dan rahmat-Nya, Aamiin.

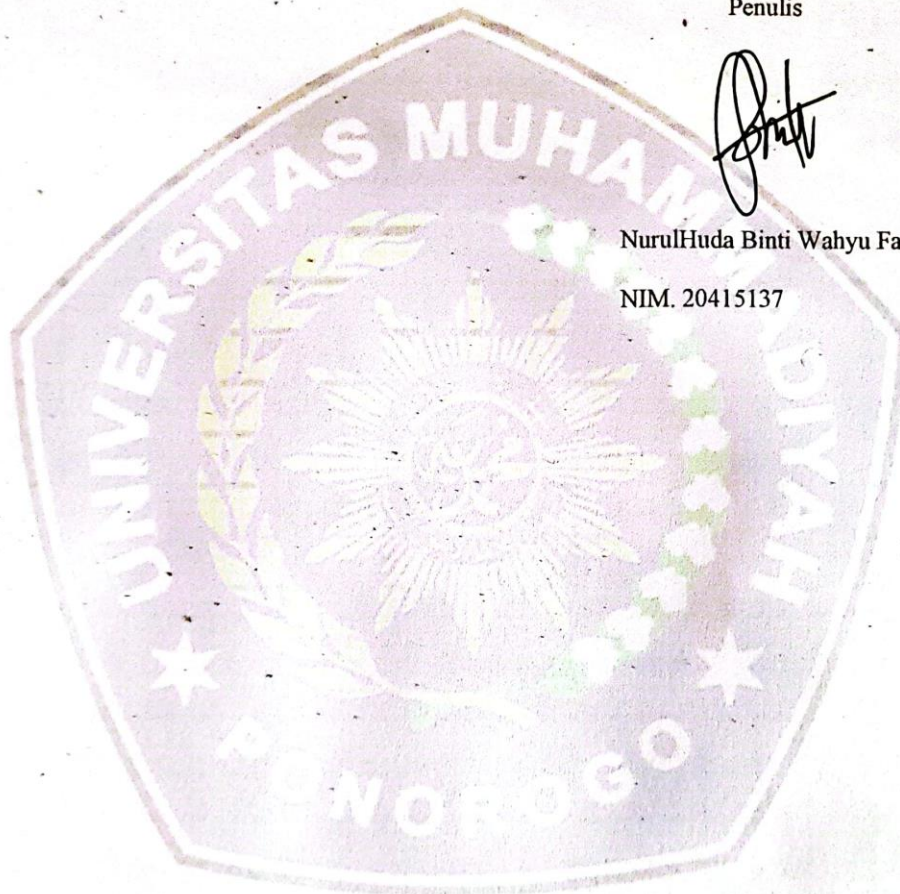
Ponorogo, 21 Juli 2024

Penulis



NurulHuda Binti Wahyu Fauzi

NIM. 20415137



x

x

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
PELANGGARAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK.....	v
MOTTO.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2. Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	26
2.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 Jenis dan Metode Pengambilan Data	32
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5 Metode Analisis Data	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	43
4.4 Hasil Analisis Data.....	50
4.5 Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Nasabah Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Lama Penggunaan Mobile Banking	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Frekuensi Penggunaan Mobile Banking	42
Tabel 4.6 Skala Interval Skor Tanggapan Variabel.....	44
Tabel 4.7 Tanggapan Responden E-service quality (X1).....	44
Tabel 4.8 Tanggapan Responden E-trust (X2)	47
Tabel 4.9 Tanggapan Responden E-security (X3).....	48
Tabel 4.10 Tanggapan Responden E-satisfaction (Y)	49
Tabel 4.11 Outer Loading.....	53
Tabel 4.12 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	54
Tabel 4.13 Cross Loading.....	54
Tabel 4.14 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	56
Tabel 4.15 Nilai Path Coefficient	58
Tabel 4.16 Kriteria R-square	59
Tabel 4.17 Nilai R-square.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean 1992	9
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean 2003	10
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Skema Model Pengukuran (Outer Model).....	51
Gambar 4. 2 Nilai Outer Loading	52



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian	70
LAMPIRAN 2 Tabulasi Kuesioner.....	75
LAMPIRAN 3 Hasil Olah Data.....	80
LAMPIRAN 4 Berita Acara.....	83
LAMPIRAN 5 Surat Keterangan Hasil Uji Cek Plagiasi.....	85
LAMPIRAN 6 Submit Artikel.....	86



