



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH MOBILE BANKING PADA  
BANK BCA**

**SKRIPSI**

**CYNTHIA ANGGRAINI NOVITASARI 1610111017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2021**



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH MOBILE BANKING PADA  
BANK BCA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**CYNTHIA ANGGRAINI NOVITASARI 1610111017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk saya nyatakan dengan benar.

Nama : Cynthia Anggraini Novitasari

NIM : 1610111017

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 02 Februari 2021

Yang menyatakan,



(Cynthia Anggraini Novitasari)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cynthia angraini novitasari  
NIM : 1610111017  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program studi : S1 Manajemen  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

### **Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 02 Februari 2021

Yang menyatakan,



(Cynthia Angraini Novitasari)

# SKRIPSI

## Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**CYNTHIA ANGGRAINI NOVITASARI 1610111017**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 02 Februari 2021  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



**Dra. M.B. Nani Ariani., SE., MM**  
Ketua Penguji



**Lina Aryani, SE., MM.**  
Penguji 1



**Dr. Alfatih S. Mangabarani, SE., M.Si**  
\_Penguji II (Pembimbng)



**Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS**  
Dekan



**Wahyudi, S. E., M. M.**  
Ketua Program Studi Manajemen

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 02 Februari 2021

# **MOBILE BANKING CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS ON BANK BCA**

**By Cynthia Anggraini Novitasari**

## ***Abstract***

*The purpose of this research is to determine: (1) the influence of BCA Mobile Banking service quality on customer satisfaction of Bank Central Asia. (2) the influence of BCA Mobile Banking trust on customer satisfaction of Bank Central Asia. Population in This study is a user of BCA Mobile Banking. The sample size was taken as many as 75 respondents, with a non-probability sampling method, especially accidental sampling. The collection of data is obtained from disseminate questionnaire via google form which were distributed through social media. The analysis technique used is Partial Least Square. The result of this research shows that (1) service quality has a significant effect on customer satisfaction with a path coefficient of 0,318 (2) trust has a significant effect on customer satisfaction with a path coefficient of 0,602. According to the result, Bank Central Asia can maintain their mobile banking service quality and trust because it can influence customer satisfaction*

**Keywords:** *service quality, trust, customer satisfaction*

# ANALISIS KEPUASAN NASABAH MOBILE BANKING PADA BANK BCA

Oleh Cynthia Anggraini Novitasari

## Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan mengetahui: (1) apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* BCA (2) apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* BCA. Populasi yang dipergunakan yakni pengguna layanan *mobile banking* BCA, dengansampel sejumlah 75 individu, melalui metode *non-probability sampling* terutama *accidental sampling*. Data oleh peneliti diperoleh dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* dimana disebar melalui media sosial. Teknik analisisnya mempergunakan *Partial Least Square* (PLS). Adapun diperoleh hasil, (1) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank BCA dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,318. (2) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank BCA dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,602. Berlandaskan hasil itu, BCA perlu mempertahankan kualitas layanannya dan kepercayaan layanan *mobile banking* BCA sebab bisa memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** kualitas layanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971  
Laman : [www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id), e-mail : [febupnvj@upnvj.ac.id](mailto:febupnvj@upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**  
**SEMESTER GANJIL TAHUNAN AKADEMIK 2020/2021**

Hari ini selasa, tanggal 2 Februari 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Cynthia Anggraini Novitasari

NIM : 1610111017

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus* / ~~*Tidak Lulus*~~ \*)

**Penguji**

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. M.B.Nani Ariani., SE., MM	Ketua	1.
2	Lina Ariani., SE., MM	Anggota I	2.
3	Dr. Alfatih S Mangabarani., SE., M.Si	Anggota II **)	3.

**Keterangan :**

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 02 Februari 2021  
Mengesahkan  
A.n. Dekan  
Kepala Program Studi  
Manajemen Program Sarjana

Wahyudi., SE.,MM.



## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala rahmat dan karunia-nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan tepat pada waktunya. Judul pada penelitian skripsi ini adalah “Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA”. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan Bapak Wahyudi, S.E, M.M, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, serta ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I dan ibu Dr. Miguna Astuti., S.Si., MM., MOS., CPM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan maupun arahan selama penelitian ini berjalan. Serta seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta yang telah memberikan bimbingan akademik bagi penulis selama perkuliahan.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Ayah Bambang R dan Ibu Ida F selaku kedua orang tua tercinta, kaka & adik serta seluruh keluarga besar yang tiada hentinya memberikan do'a dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi, terima kasih juga penulis ucapkan kepada Reza Saputra sebagai seseorang yang selalu mendampingi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta sahabat-sahabat tercinta yaitu Nabila, Gesa, Rihma, Nadya, Danti, Ka Nindya, Ka Nidya dan Ka Malta. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada teman – teman seperjuangan Manajemen S1 angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya bagi kalian yang telah membantu dan mendukung selama penulisan skripsi ini.

Jakarta, 02 Februari 2021

Cynthia Anggrsini Novitasari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
II.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	9
II.2 Landasan Teori.....	14
II.2.1 Kepuasan Nasabah (Pelanggan).....	14
II.2.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah (Pelanggan).....	14
II.2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Pelanggan).....	14
II.2.1.3 Mengukur Kepuasan Nasabah (Pelanggan) .....	15
II.2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
II.2.2 Kualitas Layanan.....	16
II.2.2.1 Definisi Kualitas Layanan.....	16
II.2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	17
II.2.3 Kepercayaan.....	18
II.2.3.1 Definisi Kepercayaan.....	18
II.2.3.2 Manfaat Adanya Kepercayaan.....	18
II.2.3.3 Indikator Kepercayaan.....	19
II.3 Model Penelitian Empirik.....	20
II.3.1. Diduga Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah.....	20
II.3.2. Diduga Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah.....	20
II.4 Hipotesis.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
III.1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	22
III.1.1 Definisi Operasional.....	22
III.1.2 Pengukuran Variabel.....	23

III.2	Penentuan Populasi Dan Sampel.....	24
III.2.1	Populasi.....	24
III.2.2	Sampel.....	24
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	25
III.3.1	Jenis Data.....	25
III.3.2	Sumber Data.....	25
III.3.3	Pengumpulan Data.....	25
III.4	Teknik Analisis Data.....	27
III.4.1	Uji Kualitas Data.....	29
III.4.1.1	Uji Validitas Dan Uji Realibilitas.....	29
III.4.1.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	30
III.4.2	Uji Hipotesis.....	33
III.4.2.1	Uji t.....	33
III.4.2.2	Uji Koefisien Dterminasi ( $R^2$ ).....	34
III.5	Kerangka Model Penelitian.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>36</b>
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	36
IV.2	Deskripsi Data Penelitian.....	38
IV.2.1	Deskripsi Data Responden.....	38
IV.2.2	Deskriptif Data Penelitian.....	40
IV.3	Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	43
IV.3.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	43
IV.3.2	Uji Validitas Konvergen.....	45
IV.3.3	Uji Validitas Diskriminan.....	46
IV.3.4	Uji Realibilitas.....	47
IV.3.5	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	47
IV.3.5.1	R Square.....	48
IV.3.5.2	Uji t-Statistik.....	48
IV.4	Pembahasan.....	50
IV.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	50
IV.4.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	51
IV.5	Keterbatasan Penelitian.....	51
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>53</b>
V.1	Simpulan.....	53
V.2	Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>55</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>TOP Brand Award E-Chanel</i> .....	4
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	12
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	23
Tabel 4. Skala <i>Likert</i> .....	26
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen.....	26
Tabel 6. Tingkat Realibilitas.....	30
Tabel 7. Peringkat Jawaban Responden.....	31
Tabel 8. Interpretasi Nilai Persentase Responden.....	32
Tabel 9. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	38
Tabel 10. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
Tabel 11. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	39
Tabel 12. Karakteristik Responden Menurut Menurut Jangka Waktu Menjadi Nasabah Bank BCA.....	40
Tabel 13. Interpretasi Nilai Persentase Responden.....	41
Tabel 14. Hasil Tanggapan Responden Akan Variabel Kepuasan Nasabah.....	41
Tabel 15. Hasil Tanggapan Responden Akan Variabel Kualitas Layanan.....	42
Tabel 16. Hasil Tanggapan Responden Akan Variabel Kepercayaan.....	43
Tabel 17. <i>Outer Loading Factor Output</i> PLS.....	45
Tabel 18. Average Variance Extracted (AVE) .....	46
Tabel 19. Uji Realibilitas.....	47
Tabel 20. Nilai <i>R Square</i> Dan <i>R Square Adjusted</i> .....	48
Tabel 21. Hasil Uji t-Statistik.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 2017-2019.....	1
Gambar 2. Jumlah Frekuensi Transaksi Bank BCA.....	3
Gambar 3. Indeks Kepuasan Nasabah.....	5
Gambar 4. Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 5. Langkah-Langkah Analisis PLS.....	28
Gambar 6. Kerangka Model Penelitian.....	35
Gambar 7. Logo PT Bank Central Asia (BCA) .....	36
Gambar 8. Penerimaan Penghargaan Best Of The Best Awards 2019.....	37
Gambar 9. Outer Model.....	44
Gambar 10. Inner Model.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Data Kuesioner 75 Responden
- Lampiran 4 Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 5 Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 6 Hasil *Output Outer Model* PLS
- Lampiran 7 Hasil *Output Inner Model* PLS
- Lampiran 8 Hasil *Output Model* PLS
- Lampiran 9 R Tabel Dan T Tabel
- Lampiran 10 Bukti Sebar
- Lampiran 11 Hasil Turnitin