



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA MOBILE  
BANKING PADA BANK BCA**

**SKRIPSI**

**YUNI FAHMI PRATIWI      1710111092**

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



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA MOBILE  
BANKING PADA BANK BCA**

**SKRIPSI**

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

**YUNI FAHMI PRATIWI      1710111092**

**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 dan dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yuni Fahmi Pratiwi

NIM : 1710111092

Bila mana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Juli 2021

Yang menyatakan,

(Yuni Fahmi Pratiwi)

## PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Yuni Fahmi Pratiwi  
NIM : 1710111092  
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 :

---

---

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *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 : 16 Juli 2021

Yang Menyatakan,



Yuni Fahmi Pratiwi

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *MOBILE*  
*BANKING* PADA BANK BCA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**YUNI FAHMI PRATIWI**

**1710111092**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M**  
**Ketua Penguji**



**Dra. Pusporini, MM**  
**Penguji I**



**Yuliniar, SE., MM**  
**Penguji II**



**Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Wahyudi SE., MM**  
**Ketua Program Studi**

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 16 Juli 2021

# ***The Influence of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Mobile Banking Users at Bank BCA***

**By:**

**Yuni Fahmi Pratiwi**

## ***ABSTRACT***

*This research is a quantitative study entitled "The Influence of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Users Mobile Banking at Bank BCA". This research is useful for knowing, analyzing and proving the effect of service quality and trust on customer satisfaction. The problem from this research is the use of transactions mobile banking which ranks first compared to other conventional banks, but this is not in line with the increasing number of complaints from BCA bank customers every year. This is also not commensurate with the vision and mission of Bank BCA which always strives to improve quality services and maintain customer trust and expectations and desires.*

*This study uses a sample of users mobile banking BCA Bank in Jakarta where researchers use technical techniques non-probability sampling, namely purposive sampling as much as 70 respondents. Data collection is done through google form by distributing it through social media (Whatsapp, Line, Instagram, and Facebook).*

*In the analysis using multiple regression techniques with descriptive analysis methods and inferential analysis and data processing using IBM SPSS Statistic v.25 with a significant level of 10% (0.1). The test results obtained (1) individual service quality has a significant effect on customer satisfaction (2) individual trust does not have a significant effect on customer satisfaction (3) service quality and trust jointly have a significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction is influenced by 58.2% by service quality and trust*

*Keywords: Service Quality, Trust and Customer Satisfaction*

# **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Bank BCA**

Oleh:

**Yuni Fahmi Pratiwi**

## **Abstrak**

Pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada Bank BCA". Penelitian ini berguna untuk mengetahui, menganalisis serta membuktikan pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Permasalahan dari penelitian ini yakni penggunaan transaksi *mobile banking* yang menempati urutan pertama dibandingkan dengan bank konvensional lainnya, namun hal ini tidak selaras dengan meningkatnya jumlah keluhan nasabah bank BCA setiap tahunnya. Hal tersebut juga tidak sepadan dengan visi dan misi Bank BCA yang selalu mengupayakan meningkatkan layanan yang berkualitas serta menjaga kepercayaan serta harapan dan keinginan nasabah.

Penelitian ini menggunakan sampel pada pengguna *mobile banking* Bank BCA di Jakarta dimana peneliti memakai teknik *non probability sampling*, yaitu *purposive sampling* sebanyak 70 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui *google form* dengan cara penyebaran melalui media sosial (*Whatsapp*, *Line*, *Instagram*, dan *Facebook*).

Pada analisis memakai teknik regresi berganda dengan metode analisis deskriptif serta analisis inferensial serta pengolahan data menggunakan *IBM SPSS Statistic v.25* dengan tingkat signifikan 10% (0,1). Hasil pengujian diperoleh (1) kualitas layanan secara individual mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (2) kepercayaan secara individual tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (3) kualitas layanan serta kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dipengaruhi sebesar 58,2% oleh kualitas layanan serta kepercayaan

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan serta Kepuasan Nasabah



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

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

laman : [www.feb.upnvj.ac.id](http://www.feb.upnvj.ac.id) , e-mail : [febupnvj@upnvj.ac.id](mailto:febupnvj@upnvj.ac.id)

---

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**  
**SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Hari ini Jum'at ,tanggal 16 bulan Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Yuni Fahmi Pratiwi

NIM : 1710111092




Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Bank BCA

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

**Penguji**

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M	Ketua Penguji	 1.
2	Dra. Pusporini, MM	Penguji I	 2.
3	Yuliniar, SE, MM	Penguji II (**)	 3.



**Keterangan :**

- \*) Coret yang tidak perlu
- \*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 16 Juli 2021  
Mengesahkan  
A.n. Dekan  
Kepala Program Studi  
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi.,SE.,MM

## PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT serta shalawat serta salam kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW dengan segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian dilaksanakan sejak bulan 22 Februari 2021 hingga 16 Juli 2021 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada Bank BCA”. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Yuliniar, SE, MM dan Ibu Dra. Dahlia Pinem, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan yang positif, arahan, serta motivasi selama penyusunan skripsi ini, Ibu Renny Husnaiti selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini.

Di samping itu, Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Mustopa dan Ibu Suprapti selaku orang tua, serta Hafiiz Afarezal selaku adik kandung dan keluarga besar bapak Paekan serta keluarga besar bapak Arsyad yang telah memberikan doa, masukan, serta semangat yang tidak pernah putus kepada penulis. Tidak lupa penulis juga ucapkan terima kasih kepada Sugeng Julianto, Imaniar Rahmawati, Silvia Nur Azizah, Amelia Permata, Akbar Indra Jaya serta semua sahabat seperjuangan skripsi yang telah memberikan masukan, semangat dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 16 Juli 2021



Yuni Fahmi Pratiwi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	<b>iv</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>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
II.1 Penelitian Terdahulu .....	8
II.2 Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 2
II.2.1 Perilaku Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 2
II.2.2 Kepuasan Nasabah .....	14
II.2.3 Kualitas Layanan.....	17
II.2.4 Kepercayaan (Trust).....	20
II.2.5 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	23
II.2.6 Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan.....	23
II.3 Model Penelitian Empirik .....	23
II.4 Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	25
III.1.1 Definisi Operasional.....	25
III.1.2 Pengukuran Variabel .....	26
III.2 Populasi dan Sampel .....	27
III.2.1 Populasi .....	27
III.2.2 Sampel.....	27
III.3 Teknik Pengumpulan Data .....	28
III.3.1 Jenis Data .....	28

III.3.2	Sumber Data.....	28
III.3.3	Pengumpulan Data .....	28
III.4	Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	31
III.4.1	Teknik Analisis .....	31
III.4.2	Pengujian Hipotesis.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>36</b>
IV.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	36
IV.1.1	Sejarah Singkat Bank Central Asia .....	36
IV.1.2	Layanan Mobile Banking Bank BCA .....	37
IV.2	Deskripsi Data Penelitian .....	38
IV.3	Analisis dan Uji Hipotesis.....	41
IV.3.1	Analisis Deskriptif.....	41
IV.3.2	Analisis Inferensial.....	48
IV.3.2.1	Uji Validitas .....	48
IV.3.2.2	Uji Reliabilitas.....	51
IV.3.2.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
IV.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	53
IV.3.4	Pengujian Hipotesis.....	55
IV.4	Pembahasan.....	57
IV.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan dengan Kepuasan nasabah BBKA.....	57
IV.4.2	Pengaruh Kepercayaan dengan Kepuasan nasabah BBKA.....	69
IV.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah <i>Mobile Banking</i> .....	60
IV.5	Keterbatasan Penelitian .....	61
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>62</b>
A.	Simpulan.....	62
B.	Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>64</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>66</b>
<b>Lampiran 1. Kuesioner .....</b>		<b>67</b>
<b>Lampiran 2. Tanggapan Responden .....</b>		<b>74</b>
<b>Lampiran 3. Deskripsi Data Responden .....</b>		<b>82</b>
<b>Lampiran 4. Tabel Output SPSS .....</b>		<b>84</b>
<b>Lampiran 5. Hasil Turnitin .....</b>		<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1	Pengguna Transaksi Mobile Banking Tahun 2019 .....	2
Table 2	Penelitian Terdahulu .....	11
Table 3	Pengukuran Variabel .....	26
Table 4	Jumlah Sampel di wilayah Jakarta .....	28
Table 5	Pengukuran Skala Likert .....	29
Table 6	Kisi-kisi Instrumen Pernyataan .....	29
Table 7	Karakteristik responden berdasarkan pengguna ponsel pintar (Smartphone).....	38
Table 8	Karakteristik responden berdasarkan yang memiliki mobile banking pada ponsel pintar (smartphone) .....	39
Table 9	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin (gender) .....	39
Table 10	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	40
Table 11	Karakteristik responden berdasarkan domisili .....	41
Table 12	Panjang Kelas Interval .....	42
Table 13	Rata-rata jawaban responden .....	42
Table 14	Distribusi Frekuensi dengan Kelas Interval dari Data Kepuasan Nasabah (Y).....	43
Table 15	Distribusi Frekuensi dengan Kelas Interval dari Data Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 16	Distribusi Frekuensi dengan Kelas Interval dari Data Kepercayaan (X <sub>2</sub> ) .....	46
Table 17	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	48
Table 18	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> ) .....	49
Table 19	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X <sub>2</sub> ) .....	50
Table 20	Hasil Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	51
Table 21	Hasil Uji Reliabilitas variabel Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> ) .....	51
Table 22	Hasil Uji Reliabilitas variabel Kepercayaan (X <sub>2</sub> ) .....	52
Table 23	Hasil R <sup>2</sup> .....	52
Table 24	Hasil Uji kolmogorov-smirnov .....	53
Table 25	Hasil Uji Multikolonieritas.....	54
Table 26	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	55
Table 27	Hasil Uji F .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Jumlah Keluhan dan Penyelesaian keluhan Bank BCA.....	3
Gambar 2	Model Penelitian .....	24
Gambar 3	Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Nasabah (Y).....	44
Gambar 4	Distribusi Frekuensi Data Kualitas Layanan ( $X_1$ ).....	46
Gambar 5	Distribusi Frekuensi Data Kepercayaan ( $X_2$ ).....	47
Gambar 6	Grafik Scatterplot .....	

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	67
Lampiran 2 Tanggapan Responden.....	74
Lampiran 3 Deskripsi Data Responden .....	82
Lampiran 4 Hasil Tabel Output SPSS.....	84
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	89