



**ANALISIS FAKTOR KUNCI KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z**

SKRIPSI

TARISHAH KUSUMAWARDANI 2110112001

**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**



**ANALISIS FAKTOR KUNCI KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

TARISHAH KUSUMAWARDANI 2110112001

**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Tarishah Kusumawardani

NIM : 2110112001

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

Jakarta, 10 Desember 2024

Yang menyatakan,



(Tarishah Kusumawardani)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Tarishah Kusumawardani
NIM : 2110112001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

Analisis Faktor Kunci Kepuasan Pengguna Sistem *Mobile Banking* pada Generasi Z

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 : 10 Desember 2024

Yang menyatakan,


(Tarishah Kusumawardani)

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR KUNCI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z

Dipersiapkan dan disusun oleh :

TARISHAH KUSUMAWARDANI 2110112001

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 17 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

Drs. Munasiron Miftah, MM, CRP
Ketua Penguji

Ayunita Ajengtiyas SM, S.E, M. ACCY, M.Com
Penguji I

Akhmad Saebani SE., M.Si, CMA, CBV
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE, MM
Dekan

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Desember 2024

ANALYSIS OF KEY FACTORS OF USER SATISFACTION OF MOBILE BANKING SYSTEM IN GENERATION Z

By Tarishah Kusumawardani

ABSTRACT

This research aims to identify and analyze the effect of service features, ease, and trust in the satisfaction of mobile banking system users, especially among Generation Z. This research is a quantitative study that uses primary data with questionnaires and likert scales as measuring tools. This research uses Generation Z with a 17-27 age range that uses mobile banking applications as samples. Determination of samples using non-probability sampling methods, especially through the application of accidental sampling techniques. The sample obtained in this study totaled 100 respondents. Data analysis using SmartPLS with the Structural Equation Model (SEM) method. The test results showed that service features and ease had a positive and significant effect on the satisfaction of mobile banking system users in Generation Z. However, trust has no significant effect on the satisfaction of mobile banking system users in Generation Z.

Keywords: *User Satisfaction, Service Features, Ease of Use, and Trust.*

ANALISIS FAKTOR KUNCI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z

Oleh Tarishah Kusumawardani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh fitur layanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna sistem *mobile banking* khususnya di kalangan Generasi Z. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer dengan kuesioner dan skala *likert* sebagai alat ukurnya. Penelitian ini menggunakan Generasi Z dengan rentang usia 17-27 tahun yang menggunakan aplikasi *mobile banking* sebagai sampel. Penentuan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, khususnya melalui penerapan teknik *accidental sampling*. Sampel yang didapatkan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Analisis data menggunakan SmartPLS dengan metode *Structural Equation Model* (SEM). Hasil pengujian menunjukkan bahwa fitur layanan dan kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *mobile banking* pada Generasi Z. Namun, kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *mobile banking* pada Generasi Z.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Fitur Layanan, Kemudahan, dan Kepercayaan.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA
SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Hari ini Selasa, tanggal 17 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Tugas Akhir** bagi mahasiswa:

Nama : Tarishah Kusumawardani
NIM : 2110112001
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Tugas Akhir :
Analisis Faktor Kunci Kepuasan Pengguna Sistem Mobile Banking Pada Generasi Z

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Munasiron Miftah, MM, CRP	Ketua Penguji	1.
2	Ayunita Ajengtiyas SM, S.E, M.ACCY, M.Com	Anggota I	2.
3	Akhmad Saebani S.E., M.Si, CMA, CBV	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 17 Desember 2024
Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi dengan judul “**Analisis Faktor Kunci Kepuasan Pengguna Sistem *Mobile Banking* pada Generasi Z**”, yang dilaksanakan sejak bulan September 2024 sampai dengan bulan Desember 2024, dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV selaku dosen pembimbing yang senantiasa selalu sabar memberikan nasihat, arahan, dan saran yang sangat bermanfaat pada penelitian ini.

Selanjutnya, ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan yang luar biasa kepada penulis. Terimakasih penulis ucapkan kepada teman-teman tersayang Amanda, Jelita, Atsiila, Otha, dan Aas yang sudah banyak membantu dan selalu bersama peneliti sejak masa perkuliahan dimulai hingga berakhir. Terimakasih penulis ucapkan juga kepada Sabila, Ulul, dan Annisa yang telah menjadi tempat berbagi keluh kesah, memberikan semangat, dan menghibur penulis dalam menjalani dunia perkuliahan serta hingga proses penyusunan skripsi. Terimakasih juga untuk teman-teman seperbimbingan yaitu Elfira, Balqis, Aqilla, dan Andini, serta seluruh dosen dan teman-teman mahasiswa S1 Akuntansi yang telah memberikan pelajaran berharga selama masa perkuliahan. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan skripsi dan perkuliahan secara tepat waktu. Penulis berharap proses panjang yang telah dilalui ini dapat menjadi pengingat di masa depan bahwa usaha tidak mengkhianati hasil. Penulis juga menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, namun penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan berguna di masa yang akan datang.

Jakarta, 17 Desember 2024



Tarishah Kusumawardani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Sistem Informasi Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i>	10
2.1.2 Generasi Z.....	12
2.1.3 Kepuasan Pengguna Sistem <i>Mobile Banking</i>	13
2.1.4 Faktor Kunci yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem <i>Mobile Banking</i>	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	17
2.3 Model Penelitian.....	26
2.4 Hipotesis	27
2.4.1 Pengaruh Fitur Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem <i>Mobile Banking</i>	27
2.4.2 Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem <i>Mobile Banking</i>	28
2.4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem <i>Mobile Banking</i>	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.1.1 Definisi Operasional	30
3.1.2 Pengukuran Variabel	31
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data	35
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	35
3.4.1 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	35
3.4.2 Analisis Statistik Deskriptif	36
3.4.3 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	36
3.4.4 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	37
3.4.5 Uji Hipotesis (Uji t-statistik)	37
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	39
4.1.2 Deskripsi Data Penelitian	41
4.1.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	49
4.1.4 Uji Kualitas Data	50
4.1.5 Uji Hipotesis	57
4.2 Pembahasan	58
4.2.1 Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem <i>Mobile Banking</i>	58
4.2.2 Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem <i>Mobile Banking</i>	60
4.2.3 Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem <i>Mobile Banking</i>	62
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 64
5.1 Simpulan	64
5.2 Keterbatasan Penelitian	64
5.3 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA.....	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	74
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Transaksi Mobile Banking	2
Tabel 2. Rating Mobile Banking di Indonesia	2
Tabel 3. Popularitas Mobile Banking di Indonesia	3
Tabel 4. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	24
Tabel 5. Variabel, Indikator, Item Pernyataan, dan Skala Pengukuran	31
Tabel 6. Penilaian dan Pengukuran Variabel.....	32
Tabel 7. Kategori Kepuasan Pengguna Sistem Mobile Banking	33
Tabel 8. Data Sampel dan Tingkat Persentase Sampel	39
Tabel 9. Demografi Responden.....	40
Tabel 10. Deskripsi Data Kepuasan Pengguna Sistem Mobile Banking	41
Tabel 11. Deskripsi Data Fitur Layanan.....	43
Tabel 12. Deskripsi Data Kemudahan.....	45
Tabel 13. Deskripsi Data Kepercayaan	47
Tabel 14. Data Statistik Deskriptif	50
Tabel 15. Nilai Outer Loading Factor	52
Tabel 16. Nilai Average Variance Extracted (AVE)	53
Tabel 17. Nilai Cross Loading	54
Tabel 18. Nilai Cronbach's Alpha.....	55
Tabel 19. Nilai Composite Reliability.....	55
Tabel 20. Nilai R-Square.....	56
Tabel 21. Nilai Koefisien Jalur.....	56
Tabel 22. Pengujian PLS Algoritma Path dan Bootstrapping	58
Tabel 23. Hasil Uji Hipotesis	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Keluhan Layanan Mobile Banking di Indonesia.....	5
Gambar 2. Model Penelitian	27
Gambar 3. Outer Model	51
Gambar 4. Outer Model 2	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner.....	79
Lampiran 3. Hasil Output SmartPLS 4.0	90
Lampiran 4. Bukti Penyebaran Kuesioner	92
Lampiran 5. Bukti Lembar Perbaikan Sidang Akhir.....	93