



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI MOBILE BANKING BCA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

MICHELLE ADELYANA HUTABARAT

2210101026

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2025



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING BCA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

MICHELLE ADELYANA HUTABARAT

2210101026

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Michelle Adelyana Hutabarat

NIM : 2210101026

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

Jakarta, 26 Juni 2025

Yang menyatakan,



Michelle Adelyana Hutabarat

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Michelle Adelyana Hutabarat

NIM : 2210101026

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan

Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

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

“Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking 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 : Jakarta
Pada Tanggal : 30 Juni 2025

Yang Menyatakan



METERAI
TEMPEL
KEMENTERIAN
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA
X358985160

Michelle Adelyana Hutabarat

PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING BCA

Dipersiapkan dan disusun oleh

MICHELLE ADELYANA HUTABARAT

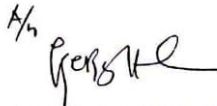
2210101026

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Ranila Suciati, SE., MM. CFP

Ketua Penguji



Anita Nopivanti, SE., MM

Penguji I



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM, CMA

Ketua Jurusan



Agus Kusnana, SE., MM

Penguji II (Pembimbing)



Kery Utami, SE., M.Si

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Juni 2025



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 GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Senin, tanggal 30 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Michelle Adelyana Hutabarat
NIM : 2210101026
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking BCA

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang*, dengan Nilai Rata-Rata 79,67
dan Nilai Huruf B+...

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Ranila Suciati, SE., MM. CFP.	Ketua	
2	Anita Nopiyanti, SE., MM.	Anggota I	
3	Agus Kusmana, SE, MM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 30 Juni 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING BCA

Oleh:

Michelle Adelyana Hutabarat

ABSTRAK

Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi mobile banking BCA berdasarkan persepsi pengguna, dengan meninjau kemudahan penggunaan, keandalan fitur, keamanan sistem, dan responsivitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 41 pengguna aktif aplikasi BCA Mobile. Data dianalisis menggunakan skala Likert dengan empat dimensi kualitas layanan menurut model *E-Service Quality*, yaitu: Efficiency & Convenience, Reliability, Assurance & Security, dan Responsiveness. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap tampilan antarmuka, kemudahan menemukan fitur, kelancaran transaksi, serta sistem keamanan aplikasi. Namun, terdapat masukan terhadap penyempurnaan respons layanan pelanggan. Berdasarkan hasil ini, penulis merekomendasikan pengembangan fitur yang lebih variative dan perbaikan pada responsivitas customer service guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kata kunci: Mobile Banking, BCA Mobile, Layanan, Kualitas Layanan, *E Service Quality*

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND USER SATISFACTION OF BCA MOBILE BANKING APPLICATIONS

By:

Michelle Adelyana Hutabarat

ABSTRACT

This final project report aims to analyze the quality of BCA mobile banking application services based on user perceptions, by reviewing ease of use, feature reliability, system security, and service responsiveness. This research uses a descriptive quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed to 41 active users of the BCA Mobile application. The data were analyzed using a Likert scale with four factors of service quality according to the E-Service Quality model, namely: Efficiency & Convenience, Reliability, Assurance & Security, and Responsiveness. The results of data processing show that the majority of respondents are satisfied with the interface, ease of finding features, smooth transactions, and application security systems. However, there is feedback on the improvement of customer service response. Based on these results, the authors recommend developing more varied features and improving customer service responsiveness to increase customer satisfaction and loyalty.

Keywords: *Mobile Banking, BCA Mobile, Service, Service Quality, E Service Quality*

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan yang telah melimpahkan rahmat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking BCA" ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program diploma Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada keluarga, terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti.
2. Bapak Agus Kusmana, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penulisan tugas akhir.
3. Ibu Kery Utami, SE., M.Si selaku koordinator program studi yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dari awal perkuliahan sampai penyelesaian tugas akhir.
4. Kepada teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung dan berbagi dalam suka maupun duka.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki kekurangan dan mungkin belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini tetap dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pembaca. Akhir kata penulis, terima kasih

Jakarta, 27 Juni 2025

Penulis,

Michelle Adelyana Hutabarat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.1 Tujuan	4
I.2 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Pengertian Bank	6
II.1.3 Fungsi Bank Bagi Masyarakat	7
II.1.4 Jenis – Jenis Bank.....	8
II. 2 Mobile Banking.....	9
II.2.1 Manfaat Mobile Banking	10
II.3 Pengertian Kualitas.....	10
II.4 Kualitas Layanan.....	11

II.4 <i>E-Service Quality</i>	12
BAB III METODE PENULISAN.....	13
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi.....	13
III.1.1 Pengumpulan Data	13
III.1.2 Objek Penulisan	13
III.2.1 Sumber Data	14
III.2.2 Pengolahan Data	14
BAB IV PEMBAHASAN.....	16
IV. 1 Aplikasi Mobile Banking BCA	16
IV.1.2 Fitur – Fitur Mobile Banking	16
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	17
IV.2.1 Deskripsi Data Responden.....	17
IV.2.2 Hasil Olah Data Kuesioner	20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
V. 1 Kesimpulan.....	40
V.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
RIWAYAT HIDUP	44
LAMPIRAN	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Transaksi Mobile Banking	2
Gambar 2 Diagram Pie Pengguna Aplikasi BCA Mobile	18
Gambar 3 Diagram Rentang Usia Responden.....	19
Gambar 4 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	20
Gambar 5 Diagram Pie Tampilan Antarmuka Aplikasi BCA Mobile	21
Gambar 6 Diagram Pie Kecepatan Menemukan Fitur	22
Gambar 7 Diagram Pie Kemudahan Transaksi Transfer.....	24
Gambar 8 Diagram Pie Pengguna BCA Mobile Memahami Fitur Yang Tersedia	25
Gambar 9 Diagram Pie Aksesibilitas dan Fleksibilitas	26
Gambar 10 Diagram Pie Kemudahan Akses Dengan Berbagai Perangkat	28
Gambar 11 Diagram Pie Percaya Keamanan BCA Mobile.....	29
Gambar 12 Diagram Pie BCA Mobile Memberikan Fitur Yang Relevan.....	31
Gambar 13 Diagram Pie Fasilitas Pembayaran Membantu Kemudahan Transaksi	32
Gambar 14 Diagram Pie Informasi BCA Mobile Mudah Dipahami.....	33
Gambar 15 Diagram Pie Sistem Keamanan BCA Mobile Melindungi Dengan Baik	35
Gambar 16 Diagram Pie Sistem Keamanan Memadai	36
Gambar 17 Diagram Pie Pemberitahuan Aktivitas Akun Yang Jelas	37
Gambar 18 Diagram Pie Kepuasan Nasabah Terhadap Respon Bank.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Top Brand Mobile Banking.....	3
Tabel 2 Skala Likert.....	14
Tabel 3 Pertanyaan Kuesioner.....	15
Tabel 4 Tingkat Kemudahan Akses	20
Tabel 5 Tingkat Kemudahan Menemukan Fitur	22
Tabel 6 Tingkat Kelancaran Transfer.....	23
Tabel 7 Tingkat Pemahaman Fitur.....	25
Tabel 8 Tingkat Aksesibilitas dan Fleksibilitas	26
Tabel 9 Kemudahan Akses Berbagai Perangkat	27
Tabel 10 Tingkat Kepercayaan Keamanan.....	29
Tabel 11 Tingkat Keberagaman Fitur.....	30
Tabel 12 Tingkat Kemudahan Pembayaran Tagihan	31
Tabel 13 Tingkat Informasi Yang Diberikan	33
Tabel 14 Tingkat Sistem Keamanan Yang Memadai	34
Tabel 15 Tingkat Keamanan Memadai	35
Tabel 16 Tingkat Notifikasi Akun.....	36
Tabel 17 Tingkat Kepuasan Respon Bank Terhadap Keluhan	38

LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 2 Kartu Monitoring Tugas Akhir

Lampiran 3 Kuesioner Pengolahan Data Tugas Akhir

Lampiran 4 Perolehan Data Kuesioner