



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN KEPUASAN
NASABAH PENGGUNA APLIKASI BCA *MOBILE***

LAPORAN TUGAS AKHIR

WIRANTI HANDAYANI

2210101023

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2025



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN KEPUASAN
NASABAH PENGGUNA APLIKASI BCA *MOBILE***

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

WIRANTI HANDAYANI

2210101023

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

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 benar.

Nama : Wiranti Handayani

NIM : 2210101023

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Wiranti Handayani)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Wiranti Handayani
NIM : 2210101023
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 Rights*) atau Tugas Akhir saya yang berjudul.

“Analisis Kualitas Layanan Digital dan Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BCA Mobile”

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 : 28 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Wiranti Handayani)

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI BCA MOBILE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

WIRANTI HANDAYANI
2210101023

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 04 Juli 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


Mira Rahmi, SE., MBA.
Ketua Penguji


Agus Kusmana, SE., MM
Penguji I


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


Dr. Ranila Suciati, SE., MM., CFP
Penguji II (Pembimbing)


Kery Utami, SE., M.Si
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 04 Juli 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, Jumat, tanggal 4 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Wiranti Handayani
NIM : 2210101023
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

Analisis Kualitas Layanan Digital dan Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BCA
Mobile

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang*, dengan Nilai Rata-Rata 84,67
dan Nilai Huruf A-.

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Mira Rahmi, SE., MBA.	Ketua	
2	Agus Kusmana, SE., MM.	Anggota I	
3	Dr. Ranila Suciati, SE., MM. CFP.	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, 4 Juli 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI BCA *MOBILE*

Disusun oleh:

Wiranti Handayani

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan digital *banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Central Asia (BCA), khususnya pengguna BCA *Mobile*. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*, berdasarkan kriteria atau tujuan tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Teknik ini tidak bersifat acak, tetapi berdasarkan pertimbangan peneliti untuk mendapatkan data yang paling relevan dengan tujuan Kajian. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui penyebaran *kuesioner Online* menggunakan *Google Forms*. Data diperoleh dari responden yang merupakan nasabah Bank BCA, khususnya pengguna aktif BCA *Mobile* dalam kurun waktu minimal 3 bulan terakhir. Seluruh data yang terkumpul dianalisis dengan bantuan analisis deskriptif. Hasil Kajian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan digital yang diberikan oleh Bank BCA, maka tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat. Oleh karena itu, bank perlu melakukan analisis sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas layanan digital dan aspek pelayanan lainnya untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan nasabah. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan teori perilaku nasabah dan kepuasan pengguna layanan perbankan digital, serta memberikan *insight* praktis bagi BCA untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Digital *Banking*, Kepuasan Nasabah, Bank Central Asia (BCA), BCA *Mobile*, Pendekatan Kuantitatif, *Purposive Sampling*, *Kuesioner Online*, Analisis Deskriptif, Loyalitas Nasabah.

ANALYSIS OF DIGITAL SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION OF BCA MOBILE APPLICATION USERS

Compiled by:

Wiranti Handayani

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of digital banking services on customer satisfaction of Bank Central Asia (BCA), particularly BCA Mobile users. This study employs a quantitative approach with purposive sampling, based on specific criteria or objectives that have been predetermined. This technique is not random, but based on the researcher's considerations to obtain the most relevant data for the study's objectives. Data collection was conducted Online through the distribution of an Online questionnaire using Google Forms. Data was obtained from respondents who are BCA bank customers, specifically active BCA Mobile users in the last 3 months. All collected data were analyzed with the help of descriptive analysis. The results of the study indicate that the better the quality of digital services provided by Bank BCA, the higher the level of customer satisfaction will be. Therefore, banks need to conduct analysis as an effort to improve the quality of digital services and other service aspects to maintain and enhances customer satisfaction. This study is expected to contribute theoretically to the development of theories related to customer behavior and satisfaction with digital banking services, as well as provide practical insights for BCA to improve service quality and maintain customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Digital Banking, Customer Satisfaction, Bank Central Asia (BCA), BCA Mobile, Quantitative Approach, Purposive Sampling, Online Questionnaire, Descriptive Analysis, Customer Loyalty.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Digital dan Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BCA Mobile”** sebagai syarat kelulusan Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam penyelesaian tugas akhir ini.
2. Ibu Kery Utami, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, yang telah memberikan arahan dan dukungan akademik selama proses penyusunan tugas akhir ini.
3. Ibu Dr. Ranila Suciati, SE., MM., CFP., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan arahan dan dukungan akademik selama proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Kedua orang tua bapak dan mama yang penulis sangat cintai dan sayangi, yang telah menjadi fokus utama serta motivasi terbesar penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas do'a, cinta, dan kasih sayang serta dukungan yang tiada henti. Terima kasih juga kepada kedua adik tersayang yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah, tempat berbagi cerita, dan turut memberikan dukungan dalam setiap proses yang penulis jalani.
5. Rachmalia Anggita Sari selaku sahabat terdekat penulis, Eunike Novrilia Purba selaku teman dekat seperbimbingan, dan Mega Putri Amelia selaku karyawan BSI Cempaka Putih Jakarta., yang selalu memberikan arahan, dukungan, dan selalu sedia menemani proses penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Reza Kurniawan selaku orang terdekat penulis yang selalu ada dan sedia menemani dan menjadi *support system* terbaik selama proses perkuliahan

berlangsung sampai dengan dititik ini dan telah sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis ketika penulis mengalami masa sulit selama proses penyelesaian tugas akhir.

7. Teman-teman kuliah terkhusus teman-teman DKP kelas A, yang telah menjadi bagian terbaik dari perjalanan akademik penulis selama masa perkuliahan.
8. Sahabat terbaik sedari TK-SD-SMP-SMK, terima kasih sudah turut mend`oakan dan memberikan dukungan, serta setia menemani penulis menjalankan masa pendidikan hingga saat ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya serta menjadi langkah awal yang baik bagi penulis dalam perjalanan menuju karier dan akademik selanjutnya.

Jakarta, 22 Juni 2025



Wiranti Handayani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	v
BERITA ACARA LAPORAN TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan Penulisan Tugas Akhir	5
I.3 Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Bank	7
II.2 Aplikasi <i>Mobile banking</i>	8
II.3 Tabungan	10
II.4 Kualitas Layanan Digital (<i>E-Service Quality</i>).....	11
II.5 Kepuasan Nasabah	12
BAB 3	14
METODE PENULISAN	14

III.1 Pengumpulan Data dan Informasi.....	14
III.1.1 Objek Penulisan	14
III.1.2 Jenis dan Sumber Data.....	14
III.2 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi.....	15
III.2.1 Teknik Pengumpulan Data	15
III.2.2 Teknik Analisis Data	19
 BAB 4	21
PEMBAHASAN.....	21
IV.1 Deskripsi Objek Kajian	21
IV.2 Kualitas Layanan <i>BCA Mobile</i>	23
IV.3 Kepuasan Nasabah Pengguna <i>BCA Mobile</i>	32
 BAB V.....	42
PENUTUP	42
V.1 Kesimpulan.....	42
V.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	46
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert	15
Tabel 2. Instrumen Kuesioner	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. TOP M-Banking di Indonesia Tahun 2024.....	3
Gambar 2. Nilai Transaksi Banking di Indonesia periode Januari 2018 – April 2023	4
Gambar 3. Grafik Diagram Batang Usia Responden	21
Gambar 4. Grafik Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden	22
Gambar 5. Grafik Diagram Lingkaran P1	23
Gambar 6. Grafik Diagram Lingkaran P2	24
Gambar 7. Grafik Diagram Lingkaran P3	24
Gambar 8. Grafik Diagram Lingkaran P4	25
Gambar 9. Grafik Diagram Lingkaran P5	26
Gambar 10. Grafik Diagram Lingkaran P6	27
Gambar 11. Grafik Diagram Lingkaran P7	27
Gambar 12. Grafik Diagram Lingkaran P8	28
Gambar 13. Grafik Diagram Lingkaran P9	29
Gambar 14. Grafik Diagram Lingkaran P10	30
Gambar 15. Grafik Diagram Lingkaran P11	30
Gambar 16. Grafik Diagram Lingkaran P12	31
Gambar 17. Grafik Diagram Lingkaran P13	32
Gambar 18. Grafik Diagram Lingkaran P14	33
Gambar 19. Grafik Diagram Lingkaran P15	33
Gambar 20. Grafik Diagram Lingkaran P16	34
Gambar 21. Grafik Diagram Lingkaran P17	35
Gambar 22. Grafik Diagram Lingkaran P18	36
Gambar 23. Grafik Diagram Lingkaran P19	37
Gambar 24. Grafik Diagram Lingkaran P20	37
Gambar 25. Grafik Diagram Lingkaran P21	38
Gambar 26. Grafik Diagram Lingkaran P22	39
Gambar 27. Grafik Diagram Lingkaran P23	40
Gambar 28. Grafik Diagram Lingkaran P24	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kuesioner Google Form	48
Lampiran 2. Bukti Jumlah Responden	49
Lampiran 3. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir	50
Lampiran 4. Kartu Monitoring.....	51