



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNA, KUALITAS LAYANAN
DIGITAL, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA LAYANAN BANK DIGITAL**

SKRIPSI

DZAKWAN FAHTURRAHMAN

2210111029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNA, KUALITAS LAYANAN
DIGITAL, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA LAYANAN BANK DIGITAL**

SKRIPSI

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

DZAKWAN FAHTURRAHMAN

2210111029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama: Dzakwan Fahturrahman

NIM : 2210111029

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

Jakarta, 1 Oktober 2025

Yang menyatakan,



Dzakwan Fahturrahman

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

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

Nama : Dzakwan Fahturrahman
NIM : 2210111029
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Manajemen
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:

Pengaruh Kemudahan Pengguna, Kualitas Layanan Digital, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Bank Digital

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 : 31 Desember 2025

Yang menyatakan,


(Dzakwan Fahturrahman)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNA, KUALITAS LAYANAN DIGITAL, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN BANK DIGITAL

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DZAKWAN FAHTURRAHMAN 2210111029

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 15 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si
Ketua Penguji



Dea Delia Lestari, ST., MM.
Penguji I



Dr. Miguna Astuti, S.Si. MM., CPM
Penguji II



Dr. Jabaedah, S.E., M.M.
Dekan



Siti Hidayati, SE., M.M.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 15 Desember 2025

THE EFFECT OF USER EASE, E-SERVICE QUALITY, AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION WITH DIGITAL BANKING SERVICES

By Dzakwan Fahturrahman

Abstract

The use of digital banking services has grown rapidly as a response to the need for fast, convenient, and secure financial transactions. Amidst the increasing number of complaints in the financial services sector, customer satisfaction has become a key indicator for evaluating the performance of digital banking services. This study aims to identify, verify, and analyze the influence of Perceived Ease of Use, Digital Service Quality, and Trust on Customer Satisfaction with digital banking services. The sample consists of 155 respondents aged 17 years and above who are domiciled in or carry out daily activities in the DKI Jakarta area and have used digital banking services at least once. Respondents were selected using non-probability sampling with incidental and purposive techniques. The data were analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach with the SmartPLS 4.0 software. The findings indicate that Perceived Ease of Use, Digital Service Quality, and Trust each have a significant effect on Customer Satisfaction with digital banking services.

Keywords: Ease of use, E-service quality, Trust, and Customer satisfaction

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNA, KUALITAS LAYANAN DIGITAL, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN BANK DIGITAL

Oleh Dzakwan Fahturrahman

Abstrak

Penggunaan layanan bank digital meningkat pesat sebagai respons atas kebutuhan transaksi keuangan yang cepat, praktis, dan aman. Di tengah tingginya dinamika pengaduan pada sektor jasa keuangan, kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan layanan bank digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, membuktikan, dan menganalisis pengaruh Kemudahan Pengguna, Kualitas Layanan Digital, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada layanan bank digital. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 155 responden yang berusia 17 tahun ke atas, berdomisili atau beraktivitas di wilayah DKI Jakarta, serta mengetahui dan pernah menggunakan layanan bank digital setidaknya satu kali. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling secara incidental dan purposive*. Analisis data menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Pengguna, Kualitas Layanan Digital, dan Kepercayaan masing-masing berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada layanan bank digital.

Kata Kunci: Kemudahan Pengguna, Kualitas Layanan Digital, Dan Kepercayaan



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 TA. 2025/2026

Pada hari ini, Senin, tanggal 15 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Dzakwan Fahturrahman

NIM : 2210111029

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNA, KUALITAS LAYANAN DIGITAL, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN BANK DIGITAL

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

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih Manggabarani, S.E., M.Si	Ketua	
2	Dea Delia Lestari, ST., MM.	Anggota I	
3	Dr. Miguna Astuti, S.Si .MM.,CPM	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, 15 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati SE, MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Pengguna, Kualitas Layanan Digital, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Bank Digital”** dengan baik dan tepat waktu. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis mendapat dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta; Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen; serta Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM., CIRR selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, saran, bimbingan, pengetahuan, dan waktu selama proses penelitian; Ibu Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E., M.Si selaku ketua penguji skripsi; serta Ibu Dea Delia Lestari, S.T., M.M selaku penguji skripsi, yang turut memberikan masukan dan bimbingan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M., CLIP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menjalani proses akademik di UPN “Veteran” Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, penulis dengan tulus membuka diri terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Penulis juga memohon maaf apabila terdapat kekeliruan atau kekurangan dalam penyusunan penelitian ini.

Jakarta, 15 Desember 2025

Dzakwan Fahturrahman

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I LATAR BELAKANG.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	11
2.1.3 Perilaku Konsumen	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.5 Kemudahan Pengguna.....	14
2.1.6 Kualitas Layanan Digital.....	16
2.1.7 Kepercayaan.....	17
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	18
2.3 Model Penelitian	34
2.3.1 Kemudahan pengguna Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3.2 Kualitas layanan digital Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3.3 Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
2.4 Hipotesis.....	36
 BAB III METODE PENELITIAN	 37
3.1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	37
3.1.1 Definisi Operasional	37
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	38
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Jenis Data	41
3.3.2 Sumber Data.....	41

3.3.3	Pengumpulan Data	41
3.4	Teknik Analisis Data	43
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	43
3.4.2	Analisis Statistik Inferensial.....	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	54
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	56
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Bank Digital....	57
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Domisili/Aktivitas di DKI Jakarta	59
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
4.2.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Pendapatan	62
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis	62
4.3.1	Analisis Data Deskriptif.....	62
4.3.2	Analisis Data Inferensial	67
4.4	Pembahasan.....	77
4.4.1	Pengaruh Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Digital	77
4.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Digital	78
4.4.3	Pengaruh kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Digital.....	79
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	81
5.1	Simpulan.....	81
5.2	Keterbatasan Penelitian	82
5.3	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....		84
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Performa Bank Digital di Indonesia.....	4
Tabel 2.	Matrix Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.	Pengukuran Variabel Penelitian.....	38
Tabel 4.	Skala <i>Likert</i> Ordinal	42
Tabel 5.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	42
Tabel 6.	Interpretasi Nilai Indeks.....	45
Tabel 7.	Kriteria Uji Validitas	50
Tabel 8.	Kriteria Uji Relibialitas	51
Tabel 9.	Kriteria Uji R^2	51
Tabel 10.	Kriteria Uji Hipotesis	53
Tabel 11.	Karakteristik Responden berdasarkan Pengguna Bank Digital.....	57
Tabel 12.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 13.	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	58
Tabel 14.	Karakteristik Responden berdasarkan wilayah di DKI Jakarta.....	59
Tabel 15.	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 16.	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 17.	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan.....	61
Tabel 18.	Karakteristik Responden Sumber Pendapatan	62
Tabel 19.	Nilai Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 20.	Nilai Indeks Variabel Kemudahan Pengguna.....	64
Tabel 21.	Nilai Indeks Variabel Kualitas Layanan Digital.....	65
Tabel 22.	Nilai Indeks Variabel Kepercayaan	66
Tabel 23.	Nilai <i>Outer Loading</i>	69
Tabel 24.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	70
Tabel 25.	Nilai <i>Cross Loading</i>	70
Tabel 26.	Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	72
Tabel 27.	Nilai <i>R-Square</i>	74
Tabel 28.	Nilai <i>Q-Square</i>	74
Tabel 29.	Hasil Uji-T.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Perkiraan Pertumbuhan Pengguna Aktif Bank Digital di Indonesia 2021-2025	2
Gambar 2. Jumlah Pengaduan Konsumen BPKN 2023-2025	3
Gambar 3. Model Penelitian.....	36
Gambar 4. Tahap SmartPLS	46
Gambar 5. <i>Inner Model</i>	47
Gambar 6. <i>Outer Model</i>	47
Gambar 7. Diagram Jalur	48
Gambar 8. Bank Digital di Indonesia.....	54
Gambar 9. Tampilan Verifikasi Wajah dan Menu Utama Bank Digital Seabank	56
Gambar 10. <i>Outer Model</i>	68
Gambar 11. <i>Inner Model</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Isi dan butir pernyataan dalam kusioner
- Lampiran 2. Data Kuesioner Responden
- Lampiran 3. Deskripsi Responden
- Lampiran 4. Hasil Olah Data Penelitian
- Lampiran 5. Bukti Penyebaran Kuesioner