

JUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI BNI
KCP JATISRONO**



LIVIA HENING PRATIWI

No. Mhs : 215026586

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PERSETUJUAN TESIS

Nama : LIVIA HENING PRATIWI
Nomor Mahasiswa : 215026586
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap
Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah di BNI KCP
Jatisrono

Nama Pembimbing	Tanggal	Tandatangan
Dr. J. Ellyawati,MM	22 juni 2023	



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : LIVIA HENING PRATIWI
Nomor Mahasiswa : 215026586
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap
Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah di BNI KCP Jatisrono

Nama Penguji	Tanggal	Tandatangan
Dr. J. Ellyawati,MM	22 Juni 2023	
Drs. Budi suprpto, MBA., Ph.D.	22 Juni 2023	
Dr. Handoyo Wibisono, MM., CSA	30 Juni 2023	

Ketua Program Studi



Dr. J. Ellyawati, MM

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI BNI KCP JATISRONO

Benar—benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain. Pernyataan, ide, maupun data hasil penelitian yang bersumber dari tulisan atau karya orang lain telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya penulisan karya ilmiah.

Yogyakarta, 15 Juni 2023

Livia Hening Pratiwi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI BNI KCP JATISRONO**. Tesis ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen (S2) pada Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan Tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan dan penyelesaian tesis ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan sebagai salah satu Dosen Penguji
2. Dr. J. Ellyawati, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan sebagai Pembimbing Utama penulis yang telah berkenan mendampingi dan mengarahkan penulis selama proses penulisan tesis ini.

3. Orang tua, keluarga, dan kerabat dekat yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Seluruh responden yang telah berkenan mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
5. Semua pihak yang telah berkontribusi dan mendukung penulis dalam menempuh studi dan menyusun tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran demi terciptanya kesempurnaan tesis ini sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Juni 2023

Livia Hening Pratiwi

DAFTAR ISI

JUDUL	1
PERSETUJUAN PROPOSAL TESIS	2
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN	12
ABSTRAK	13
ABSTRACT	14
BAB I	15
PENDAHULUAN	15
1.1 Latar belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Batasan Masalah	22
1.4 Tujuan Penelitian	23
1.5 Manfaat Penelitian	24
1.6 Sistematika Penelitian	25
BAB II	27
2.1 LANDASAN TEORI	27
2.1.1 Mobile banking	27
2.1.2 Kualitas Layanan	28

2.1.3 Kepuasan Nasabah.....	30
2.1.4 Loyalitas Nasabah	31
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	33
2.16 Pengembangan hipotesis.....	41
BAB III.....	49
3.1 Design Penelitian	49
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.2.1 Teknik Pengambilan Sampel	49
3.2.2 Jenis dan Sumber Data.....	50
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.2.4 Metode Pengukuran Variabel.....	51
3.2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
3.2.6 Teknik Analisis Data	53
3.2.7 Profil Perusahaan.....	53
BAB IV	56
4.1 Gambaran Deskriptif Responden	56
4.2 Uji Akurasi Instrumen	61
4.2.1 Uji Validitas Menggunakan Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	61
4.2.1.1 Menentukan Variabel Analisis	62
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.3 Analisis Deskriptif Variabel	65
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Jaminan Keamanan.....	66
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kenyamanan	66
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Efisiensi	67

4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan Mengoperasikan.....	67
4.3.5 Analisis Deskriptif Variabel Keandalan dan Daya Tanggap	68
4.4 Uji Asumsi Klasik	69
4.4.1 Uji Normalitas	69
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	70
4.4.3 Uji Multikolinieritas	70
4.5 Analisis Pengujian Hipotesis	71
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	76
4.5.3 Uji Simultan Model Regresi (Uji F).....	77
4.5.3 Uji Parsial Model Regresi (Uji T).....	78
BAB V.....	83
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Implikasi Menejerial	89
5.3 Keterbatasan.....	91
5.4 Saran Penelitian Selanjutnya	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nasabah baru yang sudah aktivasi layanan mobile banking di bank BNI KCP Jatisrono (Periode Januari 2022 s.d. Februari 2023).....	18
Tabel 2.1 Definisi 5 (Lima) Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking.....	29
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Skor Kuesioner Skala Pengukuran	51
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Barlett's Test of Sphericity dan Kaiser –Mayer- Oikin (KMO).....	63
Tabel 4.2 Nilai MSA Variabel Penelitian	63
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.4 Pengukuran Persepsi Responden dengan Skala Interval.....	66
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian Variabel Jaminan Keamanan	66
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian Variabel Kenyamanan	66
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian Variabel Efisiensi	67
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian Variabel Kemudahan Mengoperasikan	67
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian Variabel Keandalan dan Daya Tangkap.....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.11 Variabels Entered / Removed	72
Tabel 4.12 Excluded Variabels	72
Tabel 4.13 Koefisien Hasil AnLISIS Regresi Berganda Metode Backward Coefficients	73
Tabel 4.14 Model Summary	76
Tabel 4.15 Nilai F_{hitung} Regresi Berganda ANOVA	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian Sagib dan Zapan	48
Gambar 2.2 Model Riset Penelitian	48
Gambar 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia	57
Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Rata- Rata Pengeluaran Perbulan Responden	58
Gambar 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BNI	59
Gambar 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Mobile Banking BNI	60
Gambar 4.6 Distribusi Layanan Aplikasi Mobile Banking yang Sering Digunakan Responden	61
Gambar 4.7 Uji Normalitas	69
Gambar 4.8 Uji Normalitas P-Plot	69
Gambar 4.9 Uji Heteroskedastisitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner	106
Lampiran 3 Hasil Olah Data	116



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan *mobile banking* pada kepuasan nasabah Bank BNI KCP Jatisrono terkait kualitas layanan *mobile banking* yang dimiliki Bank BNI yaitu *Mobile Banking* BNI serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dalam menggunakan fasilitas *mobile banking*. Elemen-elemen kualitas *mobile banking* yang diukur meliputi Jaminan Keamanan, kenyamanan, efisiensi, kemudahan serta keandalan dan daya tanggap.

Data dikumpulkan melalui survei dengan kuesioner tertutup terhadap 200 responden yang ditentukan dengan *purposive sampling* dan *snowball*. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh elemen-elemen kualitas layanan *mobile banking* pada kepuasan dan analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kepuasan pada loyalitas nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen-elemen kualitas layanan *mobile banking* yang terdiri Jaminan Keamanan, kenyamanan, efisiensi, kemudahan serta keandalan dan daya tanggap berpengaruh positif signifikan pada kepuasan nasabah. Selanjutnya, kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI KCP Jatisrono untuk terus menggunakan *mobile banking*.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan Nasabah dan *Mobile banking*.



ABSTRACT

This study aims to examine the effect of the quality of mobile banking services on Bank BNI KCP Jatisrono customer satisfaction regarding the quality of bank BNI's mobile banking services and their influence on customer satisfaction and loyalty using mobile banking facilities. The elements of mobile banking quality that are measured include assurance and security, convenience, efficiency, easiness to operate, and reliability and responsibility.

Data was collected through surveys with closed questionnaires on 200 respondents determined by purposive sampling and snowball. This study uses a multiple linear regression analysis tool to test the effect of quality elements of mobile banking services on satisfaction and simple linear regression analysis to test the effect of satisfaction on customer loyalty. The results showed that the elements of the quality of mobile banking services consisting of assurance and security, convenience, efficiency, easiness to operate, and reliability and responsibility had a significant positive effect on customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction has a significant positive effect on Bank BNI customer loyalty to continue using mobile banking.

Keywords: Quality of service, Customer Satisfaction and Mobile banking.

