

**ANTESEDEN KEPUASAN PELANGGAN DAN
PENGARUHNYA PADA NIAT UNTUK MENGGUNAKAN
KEMBALI BANK DIGITAL: STUDI PADA GENERASI Z**

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

KLEOPAS EMANUEL DAVE HANDY

NPM: 190325040

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

Skripsi

**ANTESEDEN KEPUASAN PELANGGAN DAN
PENGARUHNYA PADA NIAT UNTUK MENGGUNAKAN
KEMBALI BANK DIGITAL: STUDI PADA GENERASI Z**



Disusun Oleh :

KLEOPAS EMANUEL DAVE HANDY

NPM: 190325040

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ellyawati", with a horizontal line underneath.

Dr. Dra. J. Ellyawati, MM.

15 Mei 2023

SKRIPSI
ANTESEDEN KEPUASAN PELANGGAN DAN
PENGARUHNYA PADA NIAT UNTUK MENGGUNAKAN
KEMBALI BANK DIGITAL: STUDI PADA GENERASI Z

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Kleopas Emanuel Dave Handy

NPM: 190325040

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

Pada tanggal 20 Juni 2023

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

Susunan Panitia Penguji

Ketua Panitia Penguji



Dr. J. Ellyawati, MM.

Anggota Panitia Penguji



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.



Nadia Nila Sari, SE., MBA.

Yogyakarta, 26 Juni 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANTESEDEN KEPUASAN PELANGGAN DAN PENGARUHNYA PADA
NIAT UNTUK MENGGUNAKAN KEMBALI BANK DIGITAL: STUDI
PADA GENERASI Z**

Benar-benar hasil dari karya sendiri. Pernyataan, ide, gagasan maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan, ide atau gagasan orang lain dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya maupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, yang dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Mei 2023

Yang menyatakan,



Kleopas Emanuel Dave Handy

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul **“Anteseden Kepuasan Pelanggan Dan Pengaruhnya Pada Niat Untuk Menggunakan Kembali Bank Digital Studi: Pada Generasi Z”** tepat pada waktunya. Tujuan penulisan proposal penelitian ini adalah untuk mempelajari penulisan tugas akhir skripsi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, serta untuk menambah ilmu, wawasan, dan pengalaman kepada saya. Saya menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Sehubungan dengan itu, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik moril maupun material dalam penyelesaian proposal penelitian ini. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Dra. J. Ellyawati, MM, selaku pengajar yang telah mendidik dan membimbing selama masa perkuliahan.
2. Kepada keluarga besar saya, khususnya Ayah (A. Dedy Oktavianto), Ibu (Hastutik), adik (Dominico Savio Nathanael D H), kakek, nenek, serta saudara yang telah memberikan dukungan, doa, kasih sayang, dan bantuan yang diberikan kepada saya untuk melakukan penelitian dalam penulisan proposal.
3. Anastasia Farren Pramudita selaku kekasih yang selalu menemani, memberikan dukungan dan semangat dalam pembuatan proposal penelitian sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Rektor beserta seluruh Dosen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar, memimbing, dan memberikan ilmu selama menyelesaikan masa studi saya.
5. Teman-teman seperjuangan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang selalu memberikan motivasi dan membantu selama masa studi saya.
6. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah antusias dalam penyelesaian proposal penelitian ini.

Semoga Tuhan membalas seluruh kebaikan pihak-pihak yang telah membantu dalam proposal ini. Walaupun saya telah berusaha menyelesaikan proposal penelitian ini dengan sebaik-baiknya, namun disadarinya masih terdapat kekurangan dalam proposal penelitian ini. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk memperbaiki kekurangan dalam penyusunan proposal penelitian ini. Akhir kata, saya berharap proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Yogyakarta, 15 Mei 2023



Kleopas Emanuel Dave Handy



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL	x
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Pengalaman Pelanggan	10
2.1.1 Kegunaan.....	11
2.1.2 Kenyamanan	12
2.1.3 Keamanan	12
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3 Niat Untuk Menggunakan Kembali Bank Digital	15
2.4 Penelitian Terdahulu.....	17
2.5 Pengembangan Hipotesis	23
2.5.1 Kegunaan Berpengaruh Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali.....	23
2.5.2 Kenyamanan Berpengaruh Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali	23
2.5.3 Keamanan Berpengaruh Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali.....	24
2.5.4 Kegunaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.5.5 Kenyamanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.5.6 Keamanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.5.7 Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali.....	27

2.6 Model Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel.....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Sampel	30
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Definisi Operasional Variabel	32
3.6 Metode Pengujian Instrumen	34
3.6.1 Uji Validitas.....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	35
3.7 Metode Analisis Data	35
3.8 Analisis Deskriptif.....	36
3.9 Prosedur Penelitian.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Pengantar	38
4.2 Analisis Profil Responden.....	38
4.3 Analisis Deskriptif.....	39
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kegunaan.....	39
4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kenyamanan	40
4.3.3 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Keamanan	40
4.3.4 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan	41
4.3.5 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Niat Untuk Menggunakan Kembali.....	42
4.4 Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	42
4.4.1 Evaluasi Goodness of Fit- Menilai Outer Model	43
4.4.2 Evaluasi Goodness of Fit- Menilai Inner Model.....	48
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	49
4.5 Pembahasan.....	52
4.5.1 Kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	52
4.5.2 Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	53
4.5.3 Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali	54
BAB V PENUTUP	56

5.1 Kesimpulan	56
5.1.1 Profil Responden.....	56
5.2 Analisis Deskriptif Statistik	56
5.3 Hasil Pembuktian Hipotesis	56
5.3.1 Kegunaan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali.....	56
5.3.2 Kenyamanan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali	57
5.3.3 Keamanan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali	57
5.3.4 Kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	57
5.3.5 Kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	58
5.3.6 Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	58
5.3.7 Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali	58
5.4 Implikasi Manajerial.....	59
5.5 Kelemahan Penelitian dan Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN KUESIONER.....	64

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Gambar 2.1 Model Penelitian	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 3.2 Uji Validitas	34
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 3.4 Pembagian Interval Kelas	37
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Gender.....	38
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kegunaan	39
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kenyamanan.....	40
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Keamanan.....	40
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Niat Untuk Menggunakan Kembali	42
Gambar 4.1 Model Struktural	43
Tabel 4.8 Outer Loading (Measurement Model)	44
Tabel 4.9 Cross Loadings	46
Tabel 4.10 Construct Reliability And Validity	47
Tabel 4.11 Nilai R-square dan Adjusted R-square.....	48
Tabel 4.12 Path Coefficient	49
Tabel 4.13 Hasil Penelitian.....	51
Gambar 4.2 Model Hubungan Antar Variabel Hasil Penelitian	51

ANTESEDEN KEPUASAN PELANGGAN DAN PENGARUHNYA PADA NIAT UNTUK MENGGUNAKAN KEMBALI BANK DIGITAL: STUDI PADA GENERASI Z

Disusun Oleh:

Kleopas Emanuel Dave Handy

NPM: 190325040

Pembimbing:

Dr. Dra. J. Ellyawati, MM.

Abstrak

Tujuan – Untuk melihat dampak dari anteseden kepuasan pelanggan dengan pengalaman pelanggan yang terbagi dalam tiga dimensi yaitu, kegunaan, kenyamanan, dan keamanan dengan dampak pada niat untuk menggunakan kembali.

Desain/metodologi – Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden yang pernah menggunakan bank digital di aplikasi *BCA Mobile*. Responden didapatkan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui google form dan diolah sebanyak 200 responden. Analisis data menggunakan bantuan *software SmartPLS*.

Hasil – Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pada variabel kegunaan, kenyamanan, keamanan, kepuasan pelanggan dan niat untuk menggunakan kembali.

Keterbatasan penelitian – Disarankan untuk menggunakan metode sampel yang lain, dikarenakan sampel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas. Diharapkan untuk mengembangkan dan menambahkan variabel tambahan supaya dapat lebih menggambarkan penelitian yang lebih baik.

Implikasi praktis – Perusahaan bank digital *BCA Mobile* seharusnya tetap mempertahankan dan lebih meningkatkan layanan untuk menjaga reputasi yang baik sehingga menumbuhkan niat pelanggan untuk menggunakan kembali di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Kegunaan, Kenyamanan, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Untuk Menggunakan Kembali.