

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *MOBILE BANKING*: STUDI
PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika



Disusun Oleh:

Antonia Kinanti Prajogo

NPM : 200325391

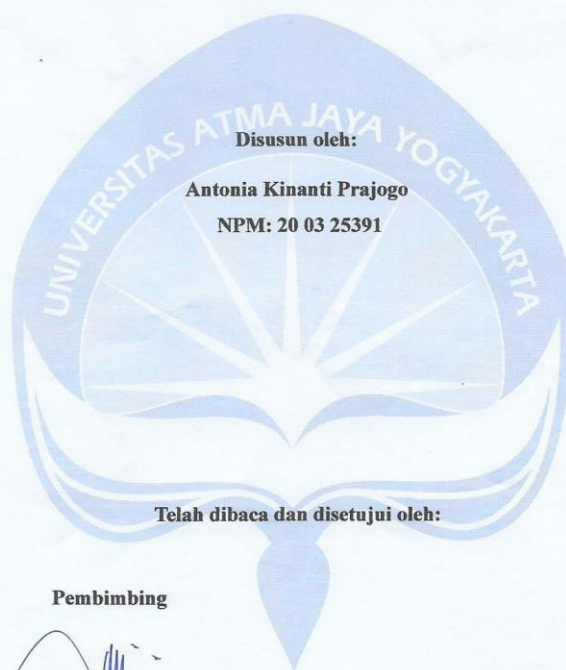
**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *MOBILE BANKING*: STUDI PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

Antonia Kinanti Prajogo

NPM: 20 03 25391

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Theresia', is written over the printed name of the supervisor.

Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si

tanggal 19 Juni 2024

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *MOBILE BANKING*: STUDI PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Antonia Kinanti Prajogo

NPM: 20 03 25391

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 8 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



(Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si)

Anggota Panitia Penguji



(Debora Wintriarsi Handoko, S.E., M.M., M.Sc)



(Vonezyo Yupanzara Bharomesz, SE., MBA)

Yogyakarta, 15 Juli 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



(Wenefrida Mahestu Noviandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D)

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

PERNYATAAN

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

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MOBILE BANKING*: STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 19 Juni 2024

Yang menyatakan



Antonia Kinanti Prajogo

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MOBILE BANKING*: STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA”** ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, rahmat, dan bimbingan-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kemampuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran, dan dukungan penuh selama proses penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
3. Diri sendiri, yang telah bekerja keras, berkomitmen, dan berusaha dengan gigih untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas ketekunan, kesabaran, dan daya tahan dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penulisan.
4. Orang tua penulis, Agustinus Bambang Prajogo dan Ratih Agusriana, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi tanpa henti kepada penulis.
5. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah berjasa dalam memberikan ilmu kepada peneliti dari awal hingga selesainya perkuliahan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Alodia Wening Pramudani, selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan tanpa henti.

7. Gladis Nurlita Sari, selaku teman seperjuangan kuliah yang selalu mengingatkan penulis untuk tidak berhenti dan konsentrasi dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kak Kezia Meliantha Mulasimadhi, S.M., kakak penulis yang selalu *support* dan membantu penulis selama proses kuliah dan skripsi.
9. Zefanya Catur Diva Setianingrum, Kelas Tambahan (Putu Ika Tresna Wulantari, Evaristus Albert Ray Wijayanta, Bonaventura Ningko Wijanarko), OTW S.M. (Amelia Cahaya, Witta Dewi Mustika Takarsi, Agata Valensia), Kerja Keras (Christina Patricia Antony dan Daniel Riswan Siagian). Terima kasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama kuliah.
10. Segenap responden yang telah meluangkan waktu dan membantu menyebarkan kuesioner milik peneliti, hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan serta dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 19 Juni 2024



Antonia Kinanti Prajogo

MOTTO

“In youth we learn; in age we understand.”

(Marie Von Ebner-Eschenbach)

“In life, unlike chess, the game continues after checkmate.”

(Isaac Asimov)

“Pressure is always on if you don't perform. There is no question.”

(Niki Lauda)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Abstrak.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1. Latar Belakang Masalah	14
1.2. Rumusan Masalah	17
1.3. Batasan Masalah.....	17
1.4. Tujuan Penelitian.....	18
1.5. Manfaat Penelitian.....	19
1.6. Sistematika Pembahasan.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1. <i>Service Quality</i>	21
2.1.1. <i>Efficiency</i>	22
2.1.2. <i>Reliability</i>	22
2.1.3. <i>Security and Privacy</i>	22
2.1.4. <i>Responsiveness and Communication</i>	23
2.2. <i>Mobile Banking</i>	23
2.3. <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.4. Penelitian Terdahulu	25
2.5. Kerangka Penelitian	28
2.6. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Lokasi Penelitian	35
3.2. Populasi dan Sampel	35
3.3. Metode Pengambilan Sampel	37
3.4. Data Penelitian	37
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6. Instrumen Penelitian.....	38
3.7. Metode Pengujian Instrumen	40
3.7.1. Uji Validitas.....	40
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	40
3.8. Metode Analisis Data	40
3.8.1. Analisis Statistika Deskriptif.....	40
3.8.2. Analisis <i>Partial Least Squares Path Modeling</i> (PLS-SEM).....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Pengumpulan Data	44
4.2. Profil Responden.....	44
4.3. Analisis Statistika Deskriptif	46
4.4. Analisis SEM-PLS	52
4.5. Uji Hipotesis	59
4.5.1. <i>Path coefficients</i>	59
4.6. Pembahasan Hipotesis	63
BAB V PENUTUP	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Implikasi Manajerial.....	69
5.3. Keterbatasan Penelitian	71
5.4. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 4. 1 Profil Responden	45
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Efficiency</i>	47
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Reliability</i>	48
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Security and Privacy</i>	49
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Responsiveness and Communication</i>	50
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	51
Tabel 4. 7 Nilai <i>Loading Factor</i> pertama.....	54
Tabel 4. 8 Nilai <i>Loading Factor</i> Kedua	55
Tabel 4. 9 Nilai <i>Cross Loading</i>	56
Tabel 4. 10 Nilai Reliabilitas dan Validitas Konstruk.....	58
Tabel 4. 11 Nilai <i>R-square</i>	59
Tabel 4. 12 <i>Path Coefficients</i>	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Struktur Awal Penelitian	53
Gambar 4. 2 Gambar Konstuktur <i>Bootstrapping</i>	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	77
Lampiran 2 Rekap Data Profil Responden	81
Lampiran 3 Rekap Data Kuesioner	88
Lampiran 4 Hasil Olahan Data SEM-PLS	101

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MOBILE BANKING: STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Antonia Kinanti Prajogo

NPM: 200325391

Pembimbing:

Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si

Abstrak

Perkembangan teknologi di sektor jasa keuangan telah meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir dan telah terjadi di mana-mana tanpa terkecuali. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, industri perbankan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pihak-pihak yang membutuhkan jasa perbankan dan harus mengikuti perubahan teknologi dalam penyediaan jasa perbankan untuk memudahkan pelaksanaan transaksi. *Mobile banking (m-banking)* telah menjadi salah satu layanan terpenting dalam kehidupan kita sehari-hari karena memungkinkan nasabah bank dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan kapan saja, di mana saja.

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan (*efficiency, reliability, security and privacy, responsiveness and communication*) terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Survei dilakukan secara *online* dengan target responden adalah mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan mengetahui serta menggunakan *mobile banking* sebanyak 3 kali atau lebih. Sampel penelitian sebanyak 110 orang yang diperoleh dalam survei secara *online*. *Structural Equation Modeling (SEM)* digunakan untuk menguji hipotesis dalam model penelitian.

Temuan riset menunjukkan *efficiency* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *customer satisfaction*, *reliability* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *customer satisfaction*, namun *security and privacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, serta *responsiveness and communication* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci: *service quality, efficiency, reliability, security and privacy, responsiveness and communication, customer satisfaction*