

**KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS LAYANAN DAN
PERSEPSI MANFAAT QRIS PADA MOBILE BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
SUMATERA SELATAN DAN BANGKA BELITUNG CAPEM
PARITTIGA**



SKRIPSI

Dibuat untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

OLEH:

**NUR ANNISA FADLI
NPM 061940632092**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2023**

**KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI
MANFAAT QRIS PADA MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA
SELATAN DAN BANGKA BELITUNG CAPEM PARITTIGA**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:
NUR ANNISA FADLI
NPM 061940632092**

Menyetujui,

**Palembang, 15 Agustus 2023
Pembimbing II**

Pembimbing I

**Purwati, S.E., M.M.
NIP 196507111988032002**

**Dr. Markoni Badri, S.E., MBA
NIP 1961103251989031001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Annisa Fadli
NPM : 061940632092
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan, Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat (QRIS) pada Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Capem Parittiga

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta Isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 26 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Nur Annisa Fadli
061940632092

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

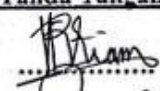
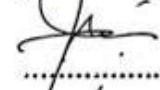
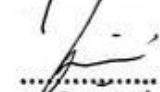
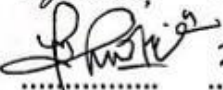
Nama : Nur Annisa Fadli
NPM : 061940632092
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Perbankan
Judul Skripsi : Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat QRIS Pada Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Capem Parittiga

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi D IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa

Tanggal: 23 Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No. Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1. Purwati, SE., M.M Ketua Penguji		24 / 08 / 2023
2. Dr. Heri Setiawan S.E., M.AB., CPMA Anggota Penguji		23 / 08 / 2023
3. Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si Anggota Penguji		23 / 08 / 2023
4. Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M Anggota Penguji		23 / 08 / 2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya.”
(QS Al Baqarah 286)**

“Bangun kesuksesan dari kegagalan. Keputusan dan kegagalan adalah dua batu loncatan yang paling baik menuju kesuksesan” (Dele Carnegie)

“The best way to get started is to quit talking and begin doing” (Walt Disney)

“ Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu” (Umar bin Khattab)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tuaku**
- **Saudara ku**
- **Sahabat – Sahabat Terbaikku**
- **Para Dosen Terbaik**
- **Teman Kelas 8 MBA ku**
- **Almamater Kebangganku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia -Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Skripsi ini berjudul “Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan Dan Persepsi Manfaat (QRIS) Pada Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Capem Parittiga”. Skripsi ini membahas tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan transaksi digital dengan metode QRIS.

Tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu untuk mengetahui mengetahui bagaimana kepuasan nasabah di PT Bank Pembangunan Darah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Capem Parittiga terhadap kemudahan penggunaan, kualitas layanan dan persepsi manfaat penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian didapat kesimpulan bahwa adanya pengaruh signifikan terhadap variabel kemudahan penggunaan, kualitas layanan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Bank Pembangunan Darah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Capem Parittiga.

Akhir kata saya sebagai peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua orang yang telah terlibat, semoga Skripsi ini bisa membantu untuk peneliti selanjutnya, Aamiin.

Palembang, 26 Juli 2023
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Skripsi ini, saya banyak sekali mendapat bantuan dukungan, pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Purwati, S.E., M.M selaku pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, dan memotivasi saya dalam pembuatanSkripsi.
6. Bapak Dr Markoni Badri, S.E., M.BA selaku pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan memotivasi saya dalam pembuatanSkripsi.
7. Bapak Arpani selaku pimpinan yang telah memberikan kepercayaan kepada saya untuk membolehkan penelitian di PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Capem Parittiga dan Bapak Aldi selaku pembimbing di PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Capem Parittiga.
8. Seluruh karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Capem Parittiga khususnya dibidang piutang yang selalu memberikan saya dukungan, dan pengalaman yang berguna.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis yang selalu memberikan semangat dan memberikan saya banyak ilmu yang berguna.
10. Kedua orang tua dan keluarga besar Ayah, Ibu, Adik Tersayanku Rizki, dan Rafa yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta doa, dan motivasi setiap harinya kepada saya.

11. Kepada Habibu Kurniawan yang senantiasa menjadi Penyemangat, mensupport, memberikan motivasi, dan selalu menjadi tempat keluh kesah dalam menyelesaikan Skripsi ini.
12. Kepada Tante mira dan Tante Evi yang selalu peduli menanyakan tentang Skripsi ini.
13. Kepada Inda, Feni dan Adhra yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan dukungan Bersama-sama untuk mengerjakan Skripsi ini.
14. Grup Banana Roll dan Grup Cayang yang selalu senantiasa memberikan kasih sayang dan meluangkan waktunya untuk membantu menyelesaikan Skripsi ini.
15. Seluruh teman angkatan dan sahabat seperjuangan di kelas 8 MBA.
16. Serta seluruh pihak yang membantu, mendoakan serta memberikan motivasi yang tidak dapat saya ucapkan satu persatu, saya banyak mengucapkan terimakasih banyak.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan senantiasa mendapatkan limpahan rahmat serta semoga kita selalu mendapatkan perlindungannya. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamin.

Palembang, 26 Juli 2023
Penulis

ABSTRAK

Quick Respons Indonesian Standar adalah pembayaran menggunakan metode QR Code menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Adapaun faktor penggunaan dan persepsi manfaat untuk mengetahui kepuasan nasabah saat menggunakan pembayaran dengan metode QR Code ini. Oleh karena itu kualitas layanan harus di tingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan, kualitas layanan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakannya pada bank pembangunan daerah Sumatera selatan dan bangka belitung Capem Parittiga. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang sumber data dari hasil kuesioner dan teknik pengolahan data menggunakan SPSS Versi 26. Pengolahan data ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Populasi yaitu nasabah pengguna QRIS BSB dengan sampel 99 responden. Hasil penelitian ini menyimpulkan penggunaan QRIS berpengaruh, dikarenakan masyarakat pada era sekarang banyak memanfaatkan teknologi untuk kegiatan sehari-hari dan juga lebih efektif. Kualitas layanan berpengaruh dikarenakan kualitas layanan yang diberikan oleh bank sumsel babel banyak sekali keuntungan dengan menggunakannya sehingga nasabah merasa puas dengan layanan yang di berikan. Persepsi manfaat memiliki pengaruh dikarenakan QRIS dari bank BSB sangat terjamin kerahasiaannya dan juga lebih aman untuk digunakan daripada menggunakan uang tunai. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung harus melakukan sosialisasi secara sering dan menarik supaya nasabah yang tidak tahu jika bertransaksi menggunakan QRIS itu lebih banyak manfaat dan keuntungan yang di dapatkan , dan meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik lagi serta menambah fitur pada QRIS agar maksimal.

Kata Kunci: Penggunaan QRIS, Kualitas Layanan QRIS, Persepsi Manfaat QRIS, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Quick Response Indonesian Standard is payment using the QR Code method to be easier, faster, and secure. There are usage factors and perceived benefits to determine customer satisfaction when using the QR Code payment method. Therefore the quality of service must be improved. This study aims to determine the use, service quality and perceived benefits of customer satisfaction in using it at regional development banks in South Sumatra and Bangka Belitung Capem Parittiga. This study uses a quantitative method which sources data from the results of questionnaires and data processing techniques using SPSS Version 26. This data processing uses multiple linear regression analysis. The population is customers who use QRIS BSB with a sample of 99 respondents. The results of this study conclude that the use of QRIS has an effect, because people in the current era use technology a lot for their daily activities and it is also more effective. Service quality is influential because the quality of service provided by the Sumsel Babel bank has a lot of advantages by using it so that customers are satisfied with the services provided. The perception of benefits has an influence because the QRIS from the BSB bank is guaranteed confidentiality and is also safer to use than using cash. The Regional Development Banks of South Sumatra and Bangka Belitung must carry out frequent and interesting socialization so that customers who do not know that transacting using QRIS get more benefits and benefits, improve service quality even better and add features to QRIS to maximize it.

Keywords: *Use of QRIS, QRIS Service Quality, Perceived Benefits of QRIS, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Transaksi Digital	9
2.1.3 Kemudahan Penggunaan	9
2.1.4 Kualitas Layanan	10
2.1.5 Persepsi Manfaat	11
2.1.6 Pengertian Nasabah	12
2.1.7 Pengertian Kepuasan Nasabah	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Hipotesis.....	22
2.4 Kerangka Pikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	25
3.2 Rancangan Penelitian	25
3.3 Jenis dan Sumber Data	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Populasi dan Sampel	28
3.5.1 Sampel	28
3.5.2 Uji Reabilitas.....	30
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	30

3.6.4	Uji parsial (uji t)	31
3.6.5	Uji simultan (uji f).....	32
3.6.6	Koefisien Determinasi.....	32
3.6.7	Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1	Gambaran Umum	36
4.1.1	Sejarah Singkat Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung	36
4.1.2	Logo dan Brand Bank Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung.....	37
4.1.3	Visi dan Misi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung	37
4.1.4	Struktur Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Jebus	37
4.2	Gambaran Responden	39
4.2.1	Deskripsi Responden	39
4.3	Hasil Olah Data Berdasarkan Variabel Pengaruh Penggunaan, Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah	42
4.3.1	Rekapitulasi Jawaban Responden Kemudahan Penggunaan (X1).....	42
4.3.2	Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Layanan (X2).....	43
4.3.3	Rekapitulasi Jawaban Responden Persepsi Manfaat (X3)	45
4.3.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y).....	47
4.4	Analisis Data	49
4.4.1	Uji Validitas	49
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	52
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	53
4.4.4	Uji Parsial (Uji t)	57
4.4.5	Uji Simultan (Uji F).....	59
4.4.6	Koefisien Determinasi	60
4.4.7	Analisis Regresi Linear Berganda	60
4.5	Pembahasan.....	62
4.5.1	Analisis Kemudahan Penggunaan QRIS Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan QRIS pada Mobile Banking pada Bank Sumsel Babel Capem Parittiga	62
4.5.2	Analisis Kualitas Layanan QRIS Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan QRIS pada Mobile Banking pada Bank Sumsel Babel	

Capem Parittiga	63
4.5.3 Analisis Persepsi Manfaat QRIS Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan QRIS pada Mobile Banking pada Bank Sumsel Babel Capem Parittiga	65
4.5.4 Analisis Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan QRIS pada Mobile Banking di Bank Sumsel Babel Capem Parittiga	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengguna Mobile Banking Tahun 2020 s.d 2022	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Skala Likert	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan yang menggunakan QRIS	39
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Pengguna.....	41
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan.....	42
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Persepsi Manfaat	45
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Nasabah.....	47
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X1).....	49
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)	50
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Persepsi Manfaat (X3).....	50
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	51
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.14 Uji Normalitas	53
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas Statistik Glejser.....	56
Tabel 4.17 Uji t (Parsial)	56
Tabel 4.18 Uji f (Simultan).....	58
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi R Square	59
Tabel 4.20 Regresi Linear Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	23
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	36
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot	53
Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Data Jawaban Responden.....	71
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas.....	83
Lampiran 3. Hasil Uji Reabilitas	88
Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	89
Lampiran 5. Hasil Uji T (Parsial)	92
Lampiran 6. Hasil Uji F (Simultan).....	93
Lampiran 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi R Square.....	94
Lampiran 8. Hasil Regresi Linear Berganda	95
Lampiran 9. Tabel Uji R.....	96
Lampiran 10 Tabel Uji F.....	99
Lampiran 11. Tabel Uji T.....	101