

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO), TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU
ISKANDAR PALEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Terapan (DIV) Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen
Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:
Merlin Septiana
NPM 061940632090**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO), TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU
ISKANDAR PALEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Terapan (DIV) Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen
Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:
Merlin Septiana
NPM 061940632090**

Menyetujui,

**Menyetujui
Pembimbing I**

**Hendra Sastrawinata, SE., M.M
NIP 197208182003121002**

**Palembang, Agustus 2023
Pembimbing II,**

**Rini, SE., M. AB
NIP 196012281990032002**

Mengetahui.

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, SE., M. AB., CPM.A
NIP. 197602222002002121001**

**Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, SE., M.M
NIP. 197504212001122001**


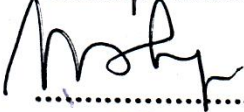

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Merlin Septiana
NPM : 061940632090
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Iskandar Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dosen Penguji Pada Ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa

Tanggal: 15 Agustus 2023

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dra. Esya Alhadi, M.M Ketua Penguji		30 Agustus 2023
2.	Dr. Markoni Badri, MBA Anggota Penguji		30 Agustus 2023
3.	Hendra Sastrawinata, SE., M.M Anggota Penguji		05 September 2023

LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Merlin Septiana
Npm : 061940632090
Jurusan : Administrasi Bisnis
Prodi Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Iskandar Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Agustus 2023

Penulis



Merlin Septiana

Motto dan Persembahan

“Dan Jiwamu, jika tidak kau sibukkan di dalam kebenaran maka ia akan menyibukkanmu dalam kebathilan” (Imam Syafi’i)

“Ilmu itu lebih baik daripada harta, ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum dan harta terhukum. Harta itu kurang apabila dibelanjakan tapi ilmu bertambah bila dibelanjakan” (Ali bin Abi Thalib)

**“Bicaralah hanya ketika kata-katamu lebih indah daripada keheningan”
(Alfi Yuda)**

Ku Persembahkan Untuk:

- **Kedua Orang Tua dan Keluarga Tercinta**
- **Para Dosen Administrasi Bisnis**
- **Teman-teman serperjuangan**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Iskandar Palembang”** Shalawat dan salam tidak lupa peneliti sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikut yang selalu setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} 3,123 > t_{tabel} 0,2872$ dan nilai signifikan $0,002 < 0,05$, variabel produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} 134,192 > t_{tabel} 0,3090$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan kualitas layanan dan produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar Palembang dengan nilai $f_{hitung} 134,192 > f_{tabel} 3.090$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan dan kekeliruan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Penyusunan dan Penelitian Laporan Kerja Praktek ini, tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat membantu dalam menyelesaikan laporan kerja praktek ini, kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M, selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Rini, S.E., M.AB, selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Keluarga tercinta Ayahanda, Ibunda, Kakak, Adik yang selalu memberikan suport serta doa untuk keberhasilan penulis.
9. Teman-teman Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Semoga semua pihak yang ikut serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar Kota Palembang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah sampel terdapat 98 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini diolah menggunakan SPSS Stastistic 22. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} 3,123 > t_{tabel} 0,2872$ dan nilai signifikan $0,002 < 0,05$, variabel produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} 134,192 > t_{tabel} 0,3090$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan kualitas layanan dan produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar Palembang dengan nilai $f_{hitung} 134,192 > f_{tabel} 3.090$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Layanan, *Mobile Banking*, Kepuasan, BRI

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Service Quality and Mobile Banking Products on Customer Satisfaction at Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar Palembang City". The purpose of this study was to determine the effect of service quality and mobile banking products on customer satisfaction. This research uses quantitative methods. The number of samples is 98 respondents using purposive sampling technique. This study was processed using SPSS Statistics 22. The results of this study indicate that the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with a tcount of 3.123 > ttable of 0.2872 and a significant value of 0.002 <0.05, the variable of mobile banking products has an effect on customer satisfaction positive and significant with a t-count value of 134.192 > t-table of 0.3090 and a significant value of 0.000 <0.05 and the quality of mobile banking services and products on customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar Palembang with an f-count value of 134.192 > 3.090 f-table and a significant value of 0.000 < 0.05.

Keywords: Service, Mobile Banking, Satisfaction, BRI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Bank	9
2.1.2 Pengertian Nasabah	9
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.3.1 Pengertian Kualitas	10
2.1.3.2 Pengertian Pelayanan	11
2.1.3.3 Kualitas pelayanan	11
2.1.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Pengertian Kualitas Produk	16
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Produk	16
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Produk	17
2.1.4.3 Indikator kualitas produk	18
2.1.5 Kepuasan Nasabah	19
2.1.5.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan	20
2.1.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.1.6 Pengertian BRIno	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pikir	29

2.4 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2 Rancangan Penelitian	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Teknik Analisis.....	34
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	35
3.6.1.1 Uji Validitas	35
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	35
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	36
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas.....	36
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.6.3 Analisa Regresi Linear Berganda.....	37
3.6.3.1 Model Regresi Berganda.....	37
3.6.3.2 Uji T.....	37
3.6.3.3 Uji F.....	38
3.6.3.4 Uji Determinasi (R^2)	38
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	41
4.1.2 Logo dan Brand.....	42
4.1.3 Visi dan Misi.....	42
4.1.4 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar.....	43
4.1.5 Tugas dan Fungsi Perusahaan.....	43
4.2 Gambaran Karakteristik Responden.....	48
4.2.1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	48
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.3 Hasil Uji Karakteristik Data	50
4.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Layanan (X_2).....	50
4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas <i>M-Banking</i> (X_2).....	55
4.3.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y).....	58
4.3.4 Hasil Uji Instrumen.....	61
4.3.4.1 Uji Validitas	61
4.3.4.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.3.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.5.1 Uji Normalitas.....	65
4.3.5.2 Uji Multikolinearitas.....	66
4.3.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	67
4.3.6 Analisa Regresi Linear Berganda.....	68

4.3.7 Hasil Uji Hipotesis	69
4.3.7.1 Hasil Uji T.....	69
4.3.7.2 Hasil Uji F.....	71
4.3.7.3 Koefisien Determinasi.....	72
4.4 Pembahasan	72
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	73
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk <i>M-Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	74
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kualitas Layanan pada Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar	2
Tabel 1. 2 Kualitas Produk Mobile Banking di BRI KCP Iskandar	5
Tabel 2. 1 Indikator Kualitas Pelayanan	13
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Skala Likert	32
Tabel 3. 2 Data Nasabah	33
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Layanan	50
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Produk M-Banking	56
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Nasabah	59
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kualitas Layanan	62
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kualitas Produk M-Banking	63
Tabel 4. 9 Uji Validitas Kepuasan Nasabah	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 13 Hasil Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4. 14 Uji T (Parsial)	70
Tabel 4. 15 Uji F (Simultan)	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	29
Gambar 4. 1 Logo PT. Bank Rakyat Indonesia.....	42
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BRI KCP Iskandar	43
Gambar 4. 3 Uji Normalitas menggunakan Kurva Normal P-plot	65
Gambar 4. 4 Grafik Scatterplot.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Jawaban Kuesioner Responden