

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN APLIKASI *LIVIN BY MANDIRI* PADA PT BANK
MANDIRI CABANG PALEMBANG SUDIRMAN**



SKRIPSI

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

**Oleh:
R.A ANANDA NADIA NAJMAH
NPM 061940632575**

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI *LIVIN BY MANDIRI* PADA PT BANK MANDIRI CABANG
PALEMBANG SUDIRMAN**



SKRIPSI

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

Oleh:
R.A ANANDA NADIA NAJMAH
NPM 061940632575

Menyetujui,

Palembang, 2023
Pembimbing I

Pembimbing I,

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

Yusrizal Firdaus, S.E., M.M.
NIP 196310221988031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B., CPMA
NIP 197602222002121001

Koordinator Program Studi D IV
Manajemen Bisnis

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : R.A Ananda Nadia Najmah
NIM : 061940632575
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* dan Promosi
Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi *Living*
By Mandiri Pada PT Bank Mandiri Cabang Palembang Sudirman

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas 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 pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2023

Penulis,



R.A Ananda Nadia Najman
NPM 061940632575


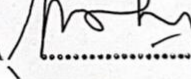

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : R.A Ananda Nadia Najmah
NIM : 061940632575
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi *Live By Mandiri* Pada PT Bank Mandiri Cabang Palembang Sudirman

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

**Pada Hari Selasa
Tanggal 15 Agustus 2023**

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dra. Esya Albadi, M.M. Ketua Penguji		21 Agustus 2023
2.	Dr. Markoni Badri, MBA Anggota Penguji		21 Agustus 2023
3.	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. Anggota Penguji		21 Agustus 2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: *“Don't stop learning, because life doesn't stop teaching”*

Ku persembahkan kepada:

- 1. Yanda, Bunda, Adek dan Keluarga**
- 2. Dosen dan Pembimbing**
- 3. Semua orang disekitar yang selalu memberi dukungan dan memotivasi.**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan ridho yang sebesar-besarnya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir atau Skripsi ini dengan tepat waktu. Adapun judul dari skripsi ini yaitu “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi *Living By Mandiri* Pada PT Bank Mandiri Cabang Palembang Sudirman”.

Tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah di PT Bank mandiri Cabang Palembang Sudirman terhadap kualitas layanan mobile banking *living by mandiri* dan promosi. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian didapat kesimpulan bahwa adanya pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan *mobile banking living by mandiri* dan promosi terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Palembang Sudirman.

Karena keterbatasan pengalaman, kemampuan, dan pengetahuan, penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan untuk perbaikan penulisan selanjutnya. Akhir kata, penulis sangat mengharapkan agar laporan ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi para pembaca. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Palembang, Juli 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawati, S.E.,M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis
5. Bapak Dr. Markoni Badri, S.E., MBA. selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Yusnizal Firdaus, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, karyawan/karyawati dan staff jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Neger Sriwijaya.
8. Kepada Ibu Eva selaku Kepala Cabang dan Mba Devy selaku karyawan PT Bank Mandiri Cabang Palembang
9. Kepada Yanda, Bunda, Adek dan Keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a dan *support*.
10. Semua orang terdekatku amar, pani, tuti, simi, mbak pit dan cc yang telah sabar mendengarkan setiap keluhan, memberikan *support*, dan tetap berada disampingku apapun keadaannya. *It's means a lot!*

Palembang, Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa keuangan. PT Bank mandiri Tbk melayani jutaan nasabah di seluruh Indonesia dengan layanan lengkap di bidang keuangan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah di PT Bank mandiri Cabang Palembang Sudirman terhadap kualitas layanan *mobile banking*, *live by mandiri* dan promosi. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang diperoleh dengan rumus slovin. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil kuesioner nasabah bank mandiri. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan pengumpulan angket/kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument menggunakan uji validitas, reliabilitas sedangkan dalam melakukan analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji F, Uji T dan Koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan *mobile banking* dan promosi terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Palembang Sudirman.

Kata kunci: kualitas layanan mobile banking, promosi, kepuasan nasabah

ABSTRACT

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk is a State-Owned Enterprise engaged in financial services. PT Bank Mandiri Tbk serves millions of customers throughout Indonesia with complete services in the financial sector. The purpose of this study was to find out how customer satisfaction at PT Bank Mandiri, Palembang Sudirman Branch, has on the quality of *mobile banking* services livin by mandiri and promotion. The sample in this study amounted to 100 respondents obtained by the slovin formula. This research is quantitative descriptive. The data used in this study are primary and secondary data obtained from the results of Bank Mandiri's customer questionnaires. The data collection technique in this study was by collecting questionnaires. The data analysis used in this study was an instrument test using validity and reliability tests. In analyzing the data, this study used multiple linear regression analysis with the F test, T test and the coefficient of determination. The results of this study indicate that there is a significant influence on the variable quality of mobile banking services and promotions on customer satisfaction at PT Bank Mandiri Palembang Sudirman Branch.

Keywords: mobile banking service quality, promotion, customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Metode Penyelesaian Masalah	10
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Bank	11
2.1.2 Nasabah.....	11
2.1.3 Mobile banking	12
2.1.3.1 Pengertian Mobile banking	12
2.1.3.2 Fitur Layanan <i>Mobile banking</i>	13
2.1.3.3 Kelebihan Mobile banking	14
2.1.3.4 Kekurangan Mobile banking	15
2.1.4 Kualitas Layanan	15
2.1.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	15
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Layanan	16
2.1.4.3 Indikator Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i>	17
2.1.5 Promosi	18
2.1.5.1 Indikator Promosi.....	19
2.1.5.2 Tujuan Promosi	19
2.1.6 Kepuasan Nasabah	20
2.1.6.1 Pengukuran Kepuasan Nasabah	21
2.1.6.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	22
2.1.6.3 Strategi Kepuasan Nasabah.....	22
2.1.6.4 Indikator Kepuasan Nasabah.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pikir.....	29
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2 Rancangan Penelitian	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.3.1 Jenis Data	31

3.3.2 Sumber Data.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Populasi dan Sampel	34
3.5.1 Populasi.....	34
3.5.2 Sampel.....	34
3.5.3 Teknik Sampling.....	35
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Reliabilitas	37
3.6.3 Regresi Linear Berganda.....	38
3.6.4 Uji Hipotesis	38
3.6.4.1 Uji T (Parsial).....	38
3.6.4.2 Uji F (Simultan)	39
3.6.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	39
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Sejarah dan Profil Singkat PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	42
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	43
4.1.2.1 Visi PT Bank Mandiri Persero Tbk.....	43
4.1.2.2 Misi PT Bank Mandiri Persero Tbk.....	43
4.1.3 Core Value Perusahaan	43
4.2 Gambaran Umum Responden	44
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	45
4.3 Hasil Olah Data Penelitian Berdasarkan Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> (X_1) Terhadap Kepuasan Nasabah	45
4.3.1 Pendapat Responden Tentang Kualitas Layanan (X_1).....	45
4.3.2 Pendapat responden tentang promosi (X_2).....	47
4.3.3 Pendapat Responden Tentang Kepuasan Nasabah (Y).....	49
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.4.1 Uji Validitas	51
4.4.2 Uji Reliabilitas	53
4.4.3 Uji T (Uji Parsial)	54
4.4.4 Uji F (Uji Simultan).....	55
4.4.5 Koefisien Determinasi	55
4.4.6 Analisis Regresi Berganda.....	56
4.5 Pembahasan	57
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	57
4.5.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah	58
4.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	45
Tabel 4.3 Pendapat Responden Tentang Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i>	46
Tabel 4.4 Pendapat Responden Tentang Promosi.....	48
Tabel 4.5 Pendapat Responden Tentang Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i>	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Promosi	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Kepuasan Nasabah	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Semua Variabel	54
Tabel 4.10 Hasil Uji	54
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alasan Masyarakat Menggunakan <i>Living By Mandiri</i>	3
Gambar 1.2 Jaringan Kantor Per Wilayah Tahun 2023	5
Gambar 1.3 Target Pengguna <i>Living By Mandiri</i>	5
Gambar 1.4 Jumlah Pengguna <i>Living By Mandiri</i>	6
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekomendasi Ujian Komprehensif	66
Lampiran 2. Izin Pengambilan Data Politeknik Negeri Sriwijaya.....	67
Lampiran 3. Balasan Surat Permohonan Data dari Bank Mandiri.....	68
Lampiran 4. Kesepakatan Bimbingan Skripsi	69
Lampiran 5. Lembar Konsultasi Bimbingan.....	71
Lampiran 6. Revisi Perbaikan Skripsi	75
Lampiran 7. Tanda Persetujuan Revisi	78
Lampiran 8. Kuesioner.....	81
Lampiran 9. Hasil Uji	82
Lampiran 10. Data Penelitian	82