

**PENGARUH KOMUNIKASI DIGITAL DAN LAYANAN *MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI
DI KOTA PELEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Diploma IV Manajemen Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

AGNES MONICA

NPM 062140630428

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISITRASI BISNIS
PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN BISNIS**

2025

**PENGARUH KOMUNIKASI DIGITAL DAN LAYANAN *MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI
DI KOTA PELEMBANG**



SKRIPSI

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

**OLEH:
AGNES MONICA
062140630428**

Menyetujui,

**Palembang, 31 Juli 2025
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

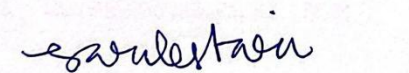

**Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA
NIP. 196103251989031001**

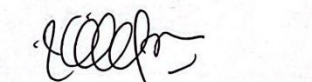

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D
NIP. 197801182005011002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

**Koordinator Program Studi DIV
Manajemen Bisnis,**


**Dr. Sari Lestari Z.R., S.E., M.Ec., CHE
NIP. 197705212006042001**


**Keti Purnamasari, S.E., M.Si
NIP. 198907262019032015**

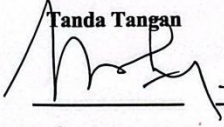
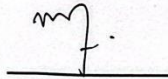
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Agnes Monica
NPM : 062140630428
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D4 Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Digital dan Layanan
Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah
Bank Mandiri di Kota Palembang

Telah dipertahankan dihadapan dewan Penguji Skripsi Program Studi DIV
Manajemen Bisnis, Jurusan Adminstrasi Bisnis dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA Ketua Penguji		1/ 2025 08
2.	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M Anggota Penguji		01/ 2025 08
3.	Mahmud Junianto, S.Psi., M.Psi Anggota Penguji		01/ 2025 08
4.	Claudia Nurcahaya, S.E., M.M Anggota Penguji		01/ 2025 08

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agnes Monica
NPM : 062140630428
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Komunikasi Digital dan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri di Kota Palembang

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.

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

Palembang,
Yang Membuat Pernyataan,



Agnes Monica
NPM. 062140630428

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*“ Our Lives are a reflection of our habits more than our education”
- Robert T. Kiyosaki (Rich Dad Poor Dad)*

*Quick shout out to my self; re-read books that motivate you a lot, grow your assets, invest to knowledge & skills, and start building your own empire.
-Agnes Monica-*

Dipersembahkan untuk:

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Keluarga**
- 3. Sahabat dan Teman**
- 4. Almamater Tercinta**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan nikmat-Nya kepada penulis maka penulis dapat menyelesaikan skripsinya dengan baik dan tepat waktu dengan judul, “Pengaruh Komunikasi Digital dan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri di Kota Palembang”. Digitalisasi dalam industri perbankan tidak semata-mata berkaitan dengan penggunaan teknologi, melainkan juga menyangkut dinamika komunikasi sebagai fondasi utama interaksi antara bank dan nasabah. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis dan melihat pengaruh komunikasi digital dan layanan *mobile banking* secara bersamaan agar mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terkait faktor komunikasi digital dan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

Skripsi ini dibuat sebagai bentuk implementasi ilmu yang penulis dapatkan selama berada di bangku kuliah. Penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan dan masukan oleh pembimbing serta arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu apabila terdapat masukan dan saran yang bersifat membangun maka hal tersebut akan sangat bermanfaat bagi penulis kedepannya. Selanjutnya, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca maupun penulis kedepannya.

Palembang, 10 Juli 2025

Agnes Monica

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya, sehingga laporan akhir program MBKM ini dapat diselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusanadi, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.EC., CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Bapak Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA selaku Pembimbing Pertama yang telah membantu, memberikan saran, memeriksa, serta memotivasi penulis agar dapat menyelesaikan skripsi yang penulis buat
5. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D selaku Pembimbing Kedua yang telah membantu, memberikan saran, dan memeriksa skripsi penulis
6. Sir Beni Wijaya, S.Pd., M.Pd selaku Dosen yang selalu mendukung penulis dalam semua kegiatan akademik yang penulis ikuti mulai dari NPEO, NUDC, Pilmapres, AEPP, serta IISMA
7. Seluruh teman penulis khususnya Azizah dan Salsabilah yang selalu sabar dan bertumbuh bersama penulis selama delapan semester
8. Diri sendiri, *“from nothing to this - thank you darling, for not giving up”*
Let's grab your bright dreams that awaits you, okay?

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, 10 Juli 2025

Agnes Monica

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi digital dan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dengan objek penelitian yaitu nasabah Bank Mandiri yang ada di Kota Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen penelitian yaitu kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden berdasarkan kriteria usia produktif dengan teknik pengambilan sampel yaitu *stratified random sampling*. Analisis data yang dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel komunikasi digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di Kota Palembang, sedangkan variabel layanan *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tetapi, secara simultan baik variabel komunikasi digital dan layanan *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di Kota Palembang, dengan kontribusi nilai sebesar 28,4% sementara sisanya sebesar 71,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan komunikasi digital dan layanan *mobile banking* dapat mendorong kepuasan nasabah Bank Mandiri yang ada di Kota Palembang.

Kata kunci: Komunikasi Digital, Layanan *mobile banking*, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of digital communication and *mobile banking* services on customer satisfaction, with Bank Mandiri customers in Palembang City serving as the research object. Utilizing a quantitative approach, data were gathered through a questionnaire distributed to 100 respondents classified within the productive age group, selected using a stratified random sampling technique. The data analysis employed multiple linear regression with the support of the SPSS software. The results indicate that digital communication has a significant partial effect on customer satisfaction, whereas *mobile banking* services do not show a significant individual influence. However, when tested simultaneously, both digital communication and *mobile banking* services collectively exhibit a significant impact on customer satisfaction, contributing 28.4% to the overall variance, while the remaining 71.6% is attributed to factors outside the research model. These findings suggest that although *mobile banking* services may not independently affect satisfaction, their combined implementation with effective digital communication can positively enhance the overall customer experience at Bank Mandiri in Palembang City.

Key Words: Digital Communication, *mobile banking* Services, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi Digital	10
2.1.2 Fungsi Komunikasi	11
2.1.3 Proses Komunikasi	12
2.1.4 Saluran Komunikasi	15
2.1.5 Indikator Komunikasi Digital	16
2.1.6 Layanan <i>mobile banking</i>	17
2.1.7 Perbedaan <i>mobile banking</i> dan E-Banking Lainnya	18
2.1.8 Fungsi dan Manfaat <i>mobile banking</i>	19

2.1.9	Peran <i>mobile banking</i> dalam Interaksi Layanan	19
2.1.10	Keterkaitan <i>mobile banking</i> dalam Interaksi Layanan	19
2.1.11	Indikator Layanan <i>mobile banking</i>	20
2.1.12	Kepuasan Nasabah	21
2.1.13	Keuntungan Kepuasan Nasabah	24
2.1.14	Alat Ukur Kepuasan Nasabah	26
2.2	Penelitian Terdahulu	28
2.3	Kerangka Berfikir	34
2.4	Hipotesis	34
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	36
1.1	Ruang Lingkup Penelitian	36
1.2	Rancangan Penelitian	36
1.3	Jenis dan Sumber Data	38
1.4	Populasi dan Sampel	39
1.5	Teknik Analisis Data	41
3.5.1	Uji Normalitas	41
3.5.2	Uji Multikolinearitas	41
3.5.3	Uji Heterokedastisitas	42
3.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.6	Uji Hipotesis	43
3.6.1	Uji T	43
3.6.2	Uji F	44
3.6.3	Koefesien Determinasi	44
3.7	Definisi Operasional Variabel	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1	Profil Umum Perusahaan	46
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	46
4.1.2	Visi & Misi Perusahaan	49
4.1.3	Logo Bank Mandiri	49
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	50
4.2.1	Kriteria Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2	Kriteria Berdasarkan Rentang Usia	51
4.2.3	Kriteria Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	51
4.3	Hasil Penelitian	52
4.3.1	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner	52
4.3.2	Pengujian Instrumen	59
4.3.2.1	Uji Validitas	59
4.3.2.2	Uji Reliabilitas	61
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	63
4.3.3.1	Uji Normalitas	63
4.3.3.2	Uji Multikolinearitas	66

4.3.3.3	Uji Heterokedastisitas	67
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.3.5	Uji Hipotesis	70
4.3.5.1	Uji T Parsial	70
4.3.5.2	Uji F Simultan	72
4.3.6	Koefesien Determinasi	73
4.3.7	Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.3.7.1	Pengaruh Komunikasi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri	75
4.3.7.2	Pengaruh Layanan <i>mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri	76
4.3.7.3	Pengaruh Komunikasi Digital dan Layanan <i>mobile banking</i> Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri	78
BAB V	KESIMPULAN & SARAN	80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Screenshoot Email CS Kurang Responsif	5
Gambar 1.2 Tingkat Penetrasi Internet di Sumsel	6
Gambar 2.1 Proses Komunikasi	13
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	33
Gambar 4.1 Gedung Bank Mandiri	45
Gambar 4.2 Logo Perusahaan	48
Gambar 4.3 Histogram Residual	63
Gambar 4.4 Grfik Normal P-P Plot	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia	1
Tabel 1.2 Perbandingan Aset Bank di Indonesia	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	50
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Variabel Komunikasi Digital	51
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Variabel Layanan Mobile Banking	54
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.8 Nilai R Product Moment	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.10 Hasil Test Kolmogorov-Smirnov Test	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas	67
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.14 Hasil Uji T	70
Tabel 4.15 T Tabel	70
Tabel 4.16 Hasil Uji F	72
Tabel 4.17 F Tabel	72
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kesepakatan Bimbingan Skripsi (Pembimbing I)
- Lampiran 2 Kesepakatan Bimbingan Skripsi (Pembimbing II)
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Skripsi (Pembimbing I)
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi (Pembimbing II)
- Lampiran 5 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 6 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 7 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Skripsi
- Lampiran 8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 9 Data Perhitungan

