

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA  
(PERSERO) TBK CABANG RENON BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**Milannisti Rama Dhani Kansil**

**NIM : 2115764009**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

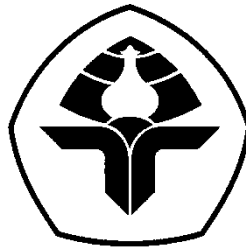
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA  
(PERSERO) TBK CABANG RENON BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**Milannisti Rama Dhani Kansil**

**NIM : 2115764009**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Renon Bali
2. Penulis
  - a. Nama : Milannisti Rama Dhani Kansil
  - b. NIM : 2115764009
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Denpasar, 9 September 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,

I Nym Suka Sanjaya, S.S., M.TESOL, Ph.D  
NIP. 197409152000121002

Pembimbing II,

Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb  
NIP. 196512161990032002


**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG RENON  
BALI**

Oleh:

MILANNISTI RAMA DHANI KANSIL  
NIM . 2115764009

Disahkan:  
Ketua Tim Penguji



I Nym Suka Sanjaya, S.S., M.TESOL, Ph.D  
NIP. 197409152000121002

Penguji I



Kadok Dwi Cahaya Putra, S.Pd, M.Sc, Ph.D  
NIP. 197703052001121001

Penguji II



Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd  
NIP. 19610812198932002

Mengetahui

Jurusan Administrasi Niaga

Ketua,



Dr. Ketut Santra, M.Si  
NIP. 196710211992031002

Badung, 9 September 2022

Prodi Manajemen Bisnis Internasional

Ketua,



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM.  
NIP. 196808271993031002

## **MOTTO**

“If you never try, you will never know that opportunity exists”

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Renon Bali” tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya Skripsi Terapan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah dan Ibu, yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis.
2. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji, serta pengajar, yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Teman-teman RPL Manajemen Bisnis Internasional atas dukungan dan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Serta para sahabat dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: *PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG RENON BALI* adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 9 September 2022



Yang menyatakan

Milannisti Rama Dhani Kansil

NIM. 2115764009

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi akan semakin mempermudah kehidupan manusia dalam melakukan berbagai macam aktivitas, salah satunya adalah di industri perbankan. Kemajuan teknologi pada industri perbankan dimulai saat industri ini mulai memasuki era digitalisasi yaitu dengan menggunakan layanan *Mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu alternatif yang disediakan oleh bank dalam melayani kebutuhan nasabah. Layanan *mobile banking* dapat diakses kapan saja dan dimana saja selama 24 jam. Pada masa pandemi Covid-19, diketahui bahwa terjadi peningkatan transaksi *mobile banking* BNI. Meningkatnya jumlah transaksi *mobile banking* BNI, tentunya juga harus diimbangi dengan adanya peningkatan kualitas *mobile banking* BNI agar nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Renon Bali. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner. Sampel penelitian dengan menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 100 responden yang menggunakan *mobile banking* BNI minimal 1 tahun dan menggunakan *mobile banking* BNI minimal satu kali dalam satu minggu. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program IBM SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan signifikansi 0,000 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,592. Variabel kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan perolehan koefisien determinasi sebesar 71,5%, sedangkan sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** kualitas layanan *mobile banking*, kepuasan nasabah

## **ABSTRACT**

*Advances in technology will further facilitate human life in carrying out various activities, one of which is in the banking industry. Technological advances in the banking industry began when it enters the era of digitalization, which is by using Mobile Banking services. Mobile banking is one of the alternatives provided by banks in serving customer needs. Mobile banking services can be accessed anytime and anywhere for 24 hours. During the Covid-19 pandemic, it was discovered that there was an increase in BNI's mobile banking transactions. The increasing number of BNI mobile banking transactions should be aligned with the increase in the quality of BNI's mobile banking to satisfy customers with the services provided. This study aims to analyze the effect of mobile banking service quality on customer satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Renon Bali Branch. Data were collected through a questionnaire method. The research sample used was purposive sampling technique with 100 respondents who use BNI mobile banking for at least 1 year and use BNI mobile banking at least once a week. This study used a simple linear regression analysis technique with the help of the IBM SPSS 25 programs. The results show that the variable quality of mobile banking services has a positive and significant influence on customer satisfaction with a significance of 0.000 and a regression coefficient value of 0.592. In addition, the variable quality of mobile banking services has a positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient of determination of 71.5%, while the remaining 28.5% is influenced by other factors not included in this study.*

**Keywords:** *mobile banking service quality, customer satisfaction*



## PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Renon**” tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini disusun sebagaimana salah satu persyaratan dalam penyelesaian pendidikan Diploma IV Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. Drs. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan, motivasi kepada penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
3. Bapak Cokorda Gede Putra, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, SS., MA.TESOL, Ph.D., selaku Ketua Program Studi RPL Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali dan juga selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan motivasi kepada mahasiswa/i program studi RPL Manajemen Bisnis Internasional didalam menyusun skripsi serta meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dorongan, koreksi dan saran bagi penulis selama penulisan skripsi.
5. Ibu Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan serta dukungan selama penyusunan skripsi ini, sehingga laporan ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktunya.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
7. Seluruh karyawan yang telah membimbing dan memberikan motivasi dalam menyusun skripsi ini.
8. Kedua orang tua, Nadhif, Rara, Nabila dan seluruh keluarga yang telah mendukung penulis secara moril dan material sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Nadila, Inten, Winar, Anggi dan Kak Anggun yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengharapkan masukan dan kritikan mengingat skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Penulis juga mengharapkan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Badung, September 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....             | ii      |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....              | iii     |
| MOTTO .....                                 | iv      |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....     | v       |
| ABSTRAK .....                               | vi      |
| <i>ABSTRACT</i> .....                       | vii     |
| PRAKATA.....                                | viii    |
| DAFTAR ISI.....                             | xi      |
| DAFTAR TABEL.....                           | xiv     |
| DAFTAR GAMBAR .....                         | xv      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                        | xvi     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                     | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....            | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                    | 6       |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                 | 6       |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                | 6       |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....             | 7       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                | 9       |
| 2.1 Kajian Teoritis .....                   | 9       |
| 2.1.1 Landasan Teori Kualitas Layanan ..... | 9       |
| 2.1.2 Landasan Teori Kepuasan Nasabah.....  | 12      |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....              | 17      |
| 2.3 Hipotesis .....                         | 19      |
| 2.4 Kerangka Konseptual .....               | 20      |

|  |    |
|--|----|
| BAB III METODE PENELITIAN.....                       | 21 |
| 3.1 Populasi dan Sampel.....                         | 21 |
| 3.1.1. Populasi .....                                | 21 |
| 3.1.2. Sampel .....                                  | 21 |
| 3.2 Teknik Sampling.....                             | 22 |
| 3.3 Variabel Penelitian .....                        | 23 |
| 3.3.1. Variabel Bebas (Variabel Independen).....     | 23 |
| 3.3.2. Variabel Terikat (Variabel Dependen) .....    | 24 |
| 3.4 Data Penelitian.....                             | 25 |
| 3.4.1. Data Primer .....                             | 25 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....                    | 25 |
| 3.6 Metode Analisis .....                            | 27 |
| 3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....            | 28 |
| 3.6.2. Uji Instrumen Penelitian .....                | 29 |
| 3.6.3. Uji Asumsi Klasik .....                       | 30 |
| 3.6.4. Analisis Regresi Linear Sederhana.....        | 31 |
| 3.6.5. Pengujian Hipotesis .....                     | 32 |
| 3.6.6. Koefisien Korelasi .....                      | 33 |
| 3.6.7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....         | 34 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                    | 36 |
| 4.1 Gambaran Umum Khalayak Sasaran.....              | 36 |
| 4.1.1. Sejarah PT Bank Negara Indonesia .....        | 36 |
| 4.1.2. Bidang Usaha.....                             | 38 |
| 4.1.3. Struktur Organisasi .....                     | 45 |
| 4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan .....              | 51 |
| 4.2.1. Karakteristik Responden.....                  | 51 |
| 4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....           | 56 |
| 4.2.3. Uji Instrumen Penelitian .....                | 57 |
| 4.2.4. Uji Asumsi Klasik .....                       | 60 |
| 4.2.5. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana ..... | 61 |
| 4.2.6. Pengujian Hipotesis .....                     | 63 |
| 4.2.7. Hasil Koefisien Korelasi .....                | 64 |

|                               |   |    |
|-------------------------------|---|----|
| 4.2.8.                        | Hasil Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 64 |
| 4.2.9.                        | Pembahasan Hasil Penelitian.....            | 65 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... |   | 70 |
| 5.1                           | Simpulan.....                               | 70 |
| 5.2                           | Saran .....                                 | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA                |   |    |

## DAFTAR TABEL

|            | Halaman   |
|------------|---|
| Tabel 1.1  | Jumlah Pengguna BNI <i>Mobile banking</i> Kantor Cabang Renon .....3  |
| Tabel 3.1. | Kategori Skala Likert.....29  |
| Tabel 3.2. | Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....34  |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....52  |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....53   |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....54  |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Penggunaan .....55  |
| Tabel 4.5  | Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan .....55  |
| Tabel 4.6  | Statistik Deskriptif.....56   |
| Tabel 4.7  | Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....58  |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Reliabilitas .....59  |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Normalitas .....60  |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Linearitas.....61   |
| Tabel 4.11 | Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....62 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Hipotesis.....63  |
| Tabel 4.13 | Hasil Koefisien Korelasi .....64  |
| Tabel 4.14 | Hasil Koefisien Determinasi .....65   |

## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 4.1 Logo PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk .....                                     | 36      |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk<br>Cabang Renon Bali ..... | 47      |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kemajuan teknologi merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Dengan adanya kemajuan teknologi, akan semakin mempermudah kehidupan manusia dalam melakukan berbagai macam aktivitas. Kemajuan teknologi yang semakin maju akan berdampak pada berbagai sektor industri, salah satunya adalah industri perbankan. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Kemajuan teknologi pada industri perbankan dapat dilihat dengan dimulainya industri ini memasuki era digitalisasi, dimana pada era digitalisasi ini akan terjadi berbagai macam perubahan pada perilaku

nasabah, yaitu nasabah yang berpindah dari aktivitas transaksi konvensional, seperti pergi ke bank untuk menabung, mulai beralih ke transaksi digital. Terobosan-terobosan baru produk dan jasa perbankan yang memiliki teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan *mobile banking*.

*Mobile banking* merupakan salah satu alternatif yang disediakan oleh bank dalam melayani kebutuhan nasabah. Melalui *mobile banking* transaksi nasabah menjadi lebih mudah dan efisien karena nasabah tidak perlu lagi datang ke bank dalam melakukan aktivitas perbankan dan cukup menggunakan *smartphone* yang mereka miliki. Layanan *mobile banking* dapat diakses kapan saja dan dimana saja selama 24 jam. *Mobile banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru.

PT Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan salah satu bank yang berada dalam industri perbankan yang juga menyediakan layanan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* yang ditawarkan BNI mempunyai berbagai fitur menarik yang mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Fitur yang dapat diakses seperti cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya.

Di masa pandemi Covid-19, yaitu tahun 2020-2021 telah terjadi penurunan jumlah nasabah yang berkunjung ke BNI. Penurunan tersebut dikarenakan masyarakat menghindari kegiatan dengan bertemu orang secara

langsung dan adanya peralihan dari transaksi yang mulanya dilakukan di bank, namun sekarang sudah bisa dilakukan di *mobile banking* BNI.

Penurunan jumlah nasabah yang berkunjung ke BNI berbanding terbalik dengan jumlah transaksi *E-Channel* khususnya *mobile banking* BNI semenjak pandemi Covid-19, dimana pada tahun 2020 – 2021, terjadi peningkatan transaksi *mobile banking* BNI. Produk *mobile banking* BNI merupakan *E-Channel* yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah. Di tahun 2020, BNI *Mobile banking* mengalami pertumbuhan user yang signifikan dibanding tahun 2019 yaitu sebesar 59,6% dan transaksi tumbuh 49,9% dengan volume transaksi sebesar Rp 466 triliun (sumber:BNIforum).

Berikut merupakan tabel pengguna BNI *Mobile banking* PT Bank Negara Indonesia dari tahun 2017 – 2021:

**Tabel 1.1 Jumlah Pengguna BNI *Mobile banking***

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah User <i>Mobile banking</i></b> | <b>Jumlah Kenaikan / tahun (%)</b> |
|--------------|--|------------------------------------|
| 2017         | 50.146                                   | 21 %                               |
| 2018         | 66.831                                   | 33 %                               |
| 2019         | 76.445                                   | 14 %                               |
| 2020         | 121.980                                  | 60 %                               |
| 2021         | 151.037                                  | 24 %                               |

Sumber: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, diketahui bahwa sebelum pandemi Covid-19 yaitu pada tahun 2017, jumlah user *mobile banking* BNI adalah sebesar 50.146 user dengan jumlah kenaikan sebesar 21% dibanding tahun 2016 dengan jumlah user 41.444. Pada tahun 2018, jumlah user *mobile banking* BNI adalah sebesar 66.831 user dengan jumlah kenaikan sebesar 33%

dibanding tahun 2017. Kemudian pada tahun 2019, jumlah user *mobile banking* BNI adalah sebesar 76.445 user dengan jumlah kenaikan sebesar 14% dibanding tahun 2018. Pada tahun 2020, jumlah user *mobile banking* BNI adalah 121.980 user dengan jumlah kenaikan sebesar 60% dibanding tahun 2019 dan pada tahun 2021 adalah sebesar 151.037 user dengan jumlah kenaikan sebesar 24% dibanding tahun 2020.

Peningkatan tersebut merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh manajemen BNI dalam menghadapi Covid-19 dan juga merupakan salah satu target dari manajemen untuk melakukan digitalisasi pada produk-produk perbankan yaitu dengan mengarahkan nasabah untuk bertransaksi melalui *mobile banking* BNI sehingga nasabah tetap bisa melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank.

Meningkatnya jumlah transaksi *mobile banking* BNI, tentunya juga harus diimbangi dengan adanya peningkatan kualitas *mobile banking* BNI, dimana salah satu cara yang dilakukan oleh manajemen BNI adalah dengan terus meng-*upgrade* fitur-fitur yang ada dan juga peningkatan keamanan *mobile banking* BNI sehingga diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan *mobile banking* BNI.

Namun dalam proses peningkatan kualitas layanan *mobile banking* BNI, masih terdapat berbagai macam keluhan yang dihadapi oleh nasabah. Salah satu keluhan yang dihadapi oleh nasabah adalah karena terdapatnya 2 password dalam mengakses *mobile banking* BNI, yaitu M-Pin yang

digunakan ketika membuka aplikasi *mobile banking*, dan juga password transaksi yang digunakan ketika melakukan transaksi di *mobile banking*. Adanya 2 password tersebut sering menyebabkan nasabah lupa dan menyebabkan nasabah salah mengetik M-Pin atau password transaksi sehingga aplikasi *mobile banking* mereka terblokir. Selain itu, keluhan yang dihadapi oleh nasabah karena aplikasi yang terkadang mengalami gangguan seperti pada saat nasabah membuka *mobile banking*-nya, namun aplikasi tiba-tiba tertutup otomatis dan tidak bisa diakses sehingga nasabah harus ke *customer service* untuk pengecekan.

Keluhan yang dihadapi oleh nasabah tentunya akan berdampak pada kepuasan nasabah tersebut mengingat produk *mobile banking* BNI merupakan produk digital yang sangat membantu nasabah dalam melakukan berbagai macam aktivitas perbankan. Berbagai macam fitur yang disediakan oleh BNI melalui *mobile banking* merupakan solusi digital yang diberikan untuk menjawab kebutuhan nasabah. yang diharapkan timbulnya rasa puas dalam diri nasabah. Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dengan ini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah karena sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking* BNI dan apakah dengan adanya layanan ini akan mendatangkan keuntungan bagi nasabah. Maka dari itu peneliti menuangkannya dengan judul — Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Apakah kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk”?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan kepuasan nasabah, dan menambah

wawasan serta pengetahuan bagi pembaca mengenai dimensi kualitas pelayanan.

## 2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* dengan memperhatikan kepuasan nasabah.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk” terdiri dari lima bagian inti, yakni sebagai berikut.

#### BAB I Pendahuluan

Bab ini merupakan bab awal yang menguraikan latar belakang masalah, kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat hasil penelitian.

#### BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini memaparkan bagian dari kajian pustaka yang di dalamnya menjelaskan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi teori, serta kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis pada pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

#### BAB III Metode Penelitian



Bab ini menguraikan tentang populasi dan sampel, sumber dan jenis data, metode pengumpulan data, teknik sampling yang digunakan, variabel penelitian, serta teknik analisis yang digunakan.

#### BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum dari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, hasil analisis dan pembahasan.

#### BAB V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dari seluruh hasil pembahasan dan memberikan saran yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

## **BAB V** **SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian terkait pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, maka dapat ditarik kesimpulan dari rumusan masalah yang ada yaitu tingkat variabel kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dimana nilai signifikan sebesar 0,000 dengan koefisien regresi positif sebesar 0,592. Nilai 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 mengidentifikasi bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini mempunyai arti bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, nilai koefisien regresi sebesar 0,592 menunjukkan arah pengaruh positif kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin tinggi kualitas layanan *mobile banking* yang diberikan oleh BNI, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel X (Kualitas Layanan *Mobile banking*) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah)

pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,715 yang artinya, kontribusi variabel X (Kualitas Layanan *Mobile banking*) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk sebesar 71,5%, sedangkan sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisa data dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut.

### 1. Bagi BNI

Dengan adanya penelitian ini diharapkan Bank BNI agar kedepannya semakin meningkatkan kualitas layanan dari *mobile banking* BNI tidak hanya dengan meng-upgrade fitur-fitur yang ada agar semakin mempermudah transaksi nasabah dan juga mempertahankan sisi keamanan dari aplikasi *mobile banking* BNI sehingga menghindari kerugian baik itu materiil ataupun non materiil.

### 2. Bagi Peneliti

Penelitian berikutnya diharapkan memperbesar / memperbanyak sampel sehingga memungkinkan hasil yang lebih baik dan juga agar selanjutnya menggunakan lebih dari 1 variabel untuk mengetahui kepuasan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta 2017
- Abdullah dan Tantri. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Rajagrafindo Persada
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Fandy, Tjiptono,(2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang
- Donni Juni Priansa., 2017., *Perencanaan dan Pengembangan SDM*, Alfabeta, Bandung.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Harun, H. I. 2013. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank*. Jurnal Online Fakultas Psikologi/02/09/2014.
- Tjiptono, 2014, *Pemasaran Jasa : Prinsip,Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Endah Saptutyingsih dan Esty Setyaningrum (2019). *Penelitian Kuantitatif: Metode dan Alat Analisis*. Sleman: Gosyen Publishing
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang