

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan
Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking BSI (Bank
Syariah Indonesia) di Kota Malang**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



**Disusun Oleh :
Viki Andrianto
201910160311482**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan
Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking BSI (Bank
Syariah Indonesia) di Kota Malang**

Oleh:

Viki Andrianto

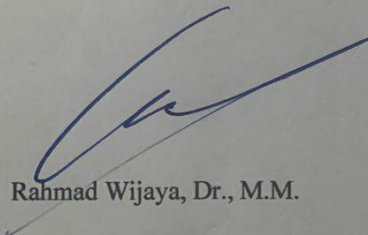
201910160311482

Diterima dan disahkan Pada

Tanggal 26 - Desember -2023

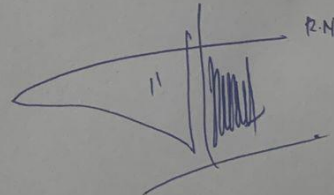
Pembimbing

Pembimbing 1



Rahmad Wijaya, Dr., M.M.

Pembimbing 2



R.N.

Khusnul Rofida Novianti, S.pd., M.M

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MOBILE BANGKING BSI (Bank Syariah Indonesia) DI KOTA MALANG

Oleh :

Viki Andrianto
201910160311482

Diterima dan disetujui
pada tanggal 22 januari 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Khusnul Rofida Novianti, S.Pd., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MOBILE BANGKING BSI (Bank Syariah Indonesia) DI KOTA MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Viki Andrianto

NIM : 201910160311482

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji II : Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.

Penguji III : Khusnul Rofida Novianti, S.Pd., M.M.

Penguji IV : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

1.

2.

3.

4.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Viki Andrianto
NIM : 201910160311482
Program Studi : Manajemen
Email : andriantoviki@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini benar-benar asli dan hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan atau sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka. Sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 18 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



Viki Andrianto

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MOBILE BANKING BSI (BANK SYARIAH
INDONESIA) DI KOTA MALANG**

Viki Andrianto¹, Rahmad Wijaya², Khusnul

Rofida Novianti³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Email : andriantoviki@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mendeskripsikan kualitas pelayanan elektronik, kepercayaan dan kepuasan nasabah. (2) mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan nasabah. (3) mendeskripsikan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. (4) mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Teknik pengambilan sampel ini adalah *nonprobability sampling* dengan total sampel sebanyak 140 responden *mobile banking* BSI. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) kualitas pelayanan elektronik, kepercayaan *mobile banking* BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI di Kota Malang. (2) kualitas pelayanan elektronik *mobile banking* BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) kepercayaan nasabah (BSI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* (BSI) di Kota Malang. (4) kualitas pelayanan elektronik lebih dominan berpengaruh dari pada kepercayaan terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* (BSI) di Kota Malang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research aims to: (1) describe the quality of electronic services, customer trust and satisfaction. (2) describe the influence of electronic service quality on customer satisfaction. (3) describe the influence of trust on customer satisfaction. (4) describe the influence of electronic service quality and trust on customer satisfaction. This sampling technique is nonprobability sampling with a total sample of 140 BSI mobile banking respondents. The analytical tool used in this research is multiple linear regression analysis. The results of this research conclude that: (1) electronic service quality, BSI mobile banking trust has a positive and significant effect on BSI Bank customer satisfaction in Malang City. (2) the quality of BSI mobile banking electronic services has a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) customer trust (BSI) has a positive and significant effect on mobile banking (BSI) customer satisfaction in Malang City. (4) the quality of electronic services has a more dominant influence than trust on mobile banking (BSI) customer satisfaction in Malang City.

Keywords— *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah *rabbi'l'alamin*, Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan Ridho dan nikmat-nya serta sholawat kepada Nabi akhir zaman yaitu Muhammad SAW. sehingga saya mendapatkan kesempatan, kelonggaran waktu, dan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah *Mobile Banking* BSI (Bank Syariah Indonesia)”. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk menyempurnakan perkuliahan yang saya tempuh sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

Penyelesaian skripsi ini tak luput dari usaha yang keras, waktu tidur yang terpakai, konsistensi, dan kegigihan dalam mengerjakannya. Namun, hal tersebut tidak akan ada tanpa dukungan dan bantuan dari orang-orang terdekat. Terima kasih yang sebanyak-banyaknya saya ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E., M.SI. sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Ida Zuhroh, M.M., Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M., sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dra. Titiek Ambarwati, MM. selaku dosen wali manajemen J 2019 Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M. dan Khusnul Rofida Novianti, S.Pd., M.M sebagai Pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, saran, dan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan koreksi dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang sudah memberikan ilmu dan pembelajaran selama menempuh perkuliahan.
8. Ayahanda MIAN yang telah memberikan dukungan moril dan materiil sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibunda Sukatmi Zuliawati yang memberikan do'a, perhatian dan kasih sayangnya yang sangat besar sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Nanda Putri Ardhya Garini A.Md.Keb. sebagai kekasih saya yang telah memberikan dukungan tenaga, materi, dan emosional sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Tidak kalah penting rasa terima kasih kepada diri sendiri karena telah melawan rasa malas dan ketidakpercayaan diri sehingga mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman kampus, organisasi, dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas dukungannya yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan kebaikan semuanya menjadi berkah dari Allah SWT.,

dan saya sadari juga bahwa skripsi ini belum dekat dengan kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu yang saya miliki. Maka dari itu bantuan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak dikarapkan demi menyempurnakan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat berguna untuk lingkungan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Malang serta para pembaca.

Akhiro Qouli Hadza, Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 02 februari 2024

VIKI ANDRIANTO

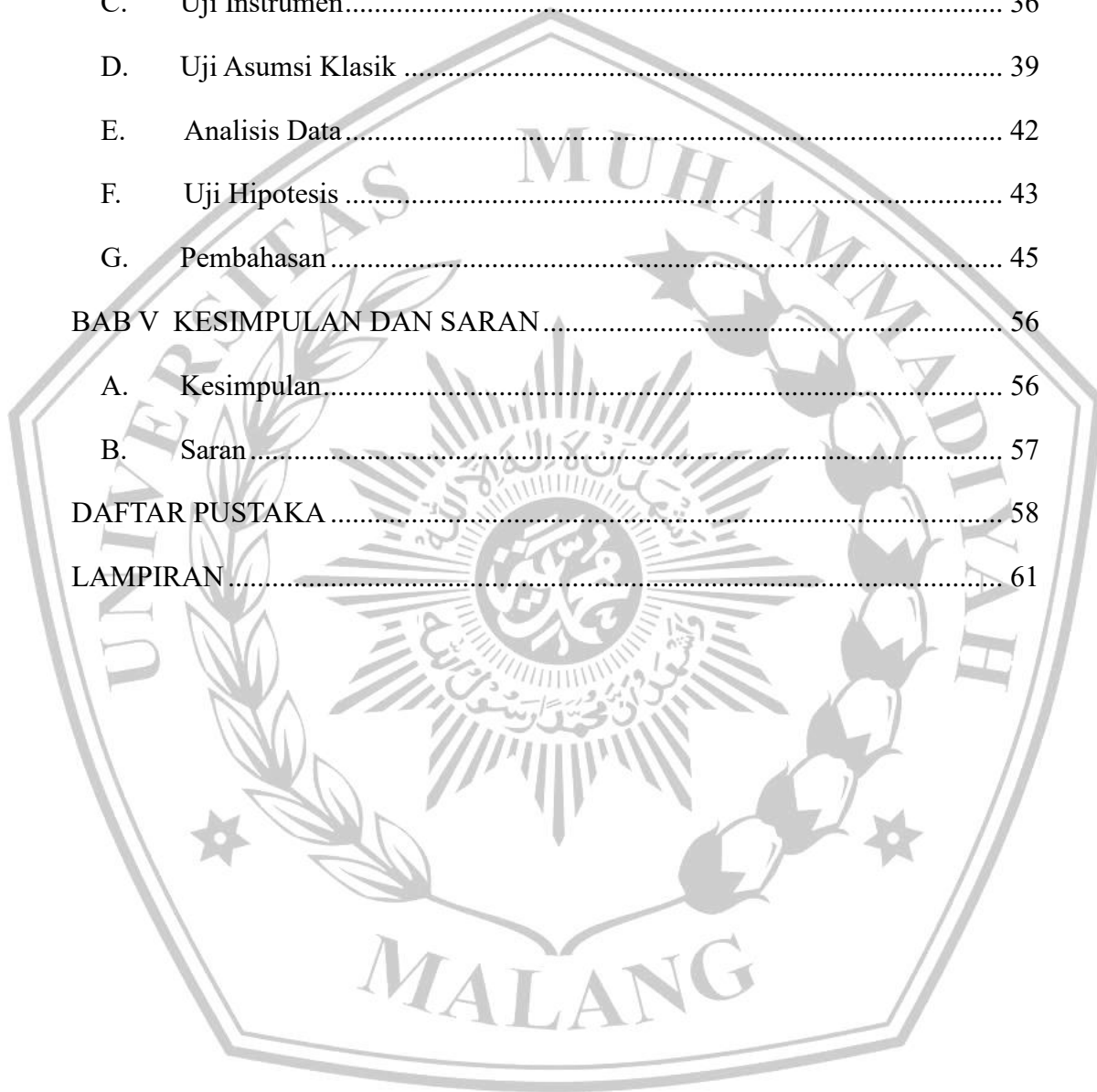
NIM : 201910160311482



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL.....	3
DAFTAR GAMBAR.....	4
BAB I PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Kerangka Pikir.....	21
D. Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Jenis desain penelitian	25
B. Objek Penelitian	25
C. Populasi dan sampel	25
D. Jenis data dan sumber data	26
E. Teknik Pengumpulan data.....	27
F. Teknik Penskalaan Data.....	27
G. Definisi Operasional Variabel.....	28
H. Pengujian Instrumen.....	29
I. Uji Asumsi Klasik.....	30
J. Analisis Data.....	31

K.	Uji Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	33
B.	Gambaran Umum Identitas Responden.....	34
C.	Uji Instrumen.....	36
D.	Uji Asumsi Klasik	39
E.	Analisis Data	42
F.	Uji Hipotesis	43
G.	Pembahasan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		56
A.	Kesimpulan.....	56
B.	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN.....		61



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Nasabah BSI.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Skala Likert.....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Identitas Menurut Usia.....	34
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser.....	41
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Determinasi.....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji f.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... 21



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M., Siswadhi, F., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Nagari. *JBEE: Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 4(1), 49–62. <https://journal.shantibhuana.ac.id/index.php/bee/article/view/411>
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1, 70–89.
- Anderson, R.E., & Srinivasan, S. (2003). E-satisfaction and e-loyalty: A contingency framework. *Psychology & Marketing*, 20(2), 123–138.
- Ayu, D.P., Made, W.N., & Goldina P.D.K. (2022). Pengaruh Elektronik Word Of Mouth Dan Citra Merek Terhadap Niat Beli. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 89–100.
- Chang, H.H., Wang, Y.H & Yang, W. Y. (2009). The Impact of e-service quality, customer satisfaction and loyalty on e-marketing: moderating effect of perceived value. *Total Quality Management*, 20(4), 423–443.
- Fansuri, F. (2023). *Mobile Banking BSI Error Kembali Terjadi Sejak Rabu Siang*. Republika. <https://sharia.republika.co.id/berita/rugfyk468/mobile-banking-bsi-error-kembali-terjadi-sejak-rabu-siang>
- Febrianta, A., & Indrawati. (2016). Influence of Mobile Banking Service Quality To Customer Satisfaction Bank Bca in Bandung. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2879–2885. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/3194>
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis dan disertasi ilmu manajemen edisi kelima*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program ibm spss 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- hajizah. (2023). Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Elektronik Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Pelanggan Pengguna Produk Simpanan Banking BJB Syariah KCP Arjawinangun). (*Disertasi Doktor, S1 Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati*).
- Halim, f., & Prasetya, M. Y. (2023). *Aplikasi Mobile Banking Error, Ini Penjelasan BSI*. VIVA. <https://www.viva.co.id/berita/bisnis/1598453-aplikasi-mobile-banking-error-ini-penjelasan-bsi>
- Juliandi, A., & Manurung, S. (2014). *Metodologi penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri*. Umsu Press.
- Kasmir. (2012). *Analisis Laporan Keuangan*. PT. RajaGrafindo Persada.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (The 14th e). Pearson International Edition.
- Nawang Sari, S., & Widiastuti, R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Pt Bank Dki – Depok). *Sebatik*, 22(2), 51–55. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v22i2.307>
- Oswaldo, I. G. (2023). *Sudah 4 Hari BSI Error, Begini Keluhan Para Nasabah*. Detik Finance. <https://finance.detik.com/moneter/d-6715196/sudah-4-hari-bsi-eror-begini-keluhan-para-nasabah>
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA, & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multi-item scale for assessing the quality of e-services. *Journal of Devotional Research*, 7(3), 213–233.
- Putri, M. F. E., & Tricahyono, D. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bri Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*.
- Rofiq, A. (2007). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Di Indonesia). *Universitas Brawijaya*, 157.
- Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(3), 389–406. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485>
- Sahanggamu, S., Mananeke, L., & Sepang, J. (2015). Analisis Kualitas Layanan, Servicescape dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1).
- Silalahi, U., & Atif, N. F. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*.
- Stefhanie, Lisbeth, dan J. (2015). Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.1(1), 1084–1095. file:///C:/Users/ASUS_ID/Downloads/7868-15538-1-SM.pdf
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumarwan. U. (2011). *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran)*. (2nd ed.). PT Ghalia Indonesia.
- Suoranta, M., & Mattila, M. (2004). Perbankan Seluler dan Perilaku Konsumen : Wawasan Baru Tentang Pola Difusi. *Jurnal Pemasaran Jasa Keuangan*, 8, 354–366.
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi

pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174–184. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v4i2.116>

Wiry, U. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Pada Loyalitas Elektronik (Kepuasan Elektronik Sebagai Variabel Mediasi Dan Kepercayaan Yang Dirasakan Sebagai Variabel Moderasi). *Menara Ekonomi*, III(6), 20–33.

Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>

Zeithaml, VA, Berry, LL, & Parasuraman, A. (1996). Consequences of service quality behavior. *Marketing Journal*, 60(2), 31–46.

Zeithaml, V. p. (2002). Service Quality Delivery Through Web sites: Critical Review of Extant Knowledge. *Jurnal of the Academy of Marketing Science*, 362.



HASIL CEK PLAGIASI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MOBILE
BANKING BSI (BANK SYARIAH INDONESIA) DI KOTA MALANG

ORIGINALITY REPORT

6%	6%	0%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	3%
2	jurnal.unmuhjember.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Ajou University Graduate School Student Paper	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
Exclude bibliography Off