

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA
(Studi Kasus Pada Kantor Cabang BCA Ambassador Jakarta)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Ilmu Komunikasi**



**RIA RAHMAWATI
1161903075**


**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ria Rahmawati

NIM : 1161903075

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ria Rahmawati
NIM : 1161903075
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap
Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia
(Studi Kasus Pada Kantor Cabang BCA Ambassador Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Text

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Ir. Wahyuni Pudjiastuti, M.S.M

Penguji I : Hanny Nurahmawati, M.Ikom

Penguji II : Dessy Kania, B.A., M.A

()
()
()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Karya Akhir yang berjudul ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia (Studi Kasus Pada Kantor Cabang BCA Ambassador Jakarta).

Penulis sadar bahwa Tugas Karya Akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak masa perkuliahan sampai para tahap penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. M. Husien selaku ayah penulis dan Ratna Komala selaku ibu penulis yang selalu memberikan dukungan moril, materi, kasih sayang, dan doa.
2. Shinta Kamelia Sari, Aprilia Susanti, M. Dedy Akbar selaku saudara kandung.
3. Irwan Dahlan, Yudi Parayudi Herdiana dan Risa Meita selaku kakak ipar.
4. Para keponakan, Fakhira Raisa Dahlan, M. Rakha Dahlan dan Flavina Shakila Maylafaisha.
5. Dra. Suharyanti, M.S.M, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie.
6. Ir. Wahyuni Pudjiastuti, M.S.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai dengan baik dan benar.
7. Hanny Nurahmawati, M.Ikom dan Dessy Kania, B.A., M.A selaku Penguji. Terima kasih telah menyediakan waktu, untuk memberi kritik maupun saran sehingga tugas karya akhir penulis menjadi lebih baik.
8. Seluruh dosen di Program Studi Ilmu Komunikasi Kelas Karyawan Universitas Bakrie yang telah mengajar penulis selama satu setengah tahun. Terima kasih atas pemberian ilmu yang begitu berharga.
9. Bapak Budiman selaku pimpinan BCA kantor cabang Ambassador Jakarta dan seluruh karyawan yang sudah membantu dalam penelitian ini.

10. Para sahabat, M. Mizan Alfathan, Nidya Diantidini, Nabilah Yusuf Sa'ari, Zakaria Mufid Ali yang selalu memberikan semangat dan bantuan dalam menyusun penelitian ini.
11. Dio Vialli Cantona, Indira Silvieana, Faiz Angger Kusuma, Nadya Arriana, Luthfia Erfira, Rudi K. Safari, Nury Chairanina, Kartika Dayanti yang selalu memberikan semangat.
12. Para teman seperjuangan kelas Marcomm A batch 7, khususnya teruntuk etlis wicis, Nadya Rizkiyanti, Herlingga Rahadian, Riska Triswinanda, Arief Aditya Rahmat, Fajar M. Triawinata, Annida Shabrina, M. Naufal Allam, Muhammad Islam, Audrey Anindita Utami, Hanum Rachmayanti, Hera Riana, Aksa Abiyoso, Rayhan Swasono, Puti Nidia Isni dan Bella Sabrina.
13. Teman-teman satu bimbingan, Riska Triswinanda, Auldry Claudia, Arief Aditya Rahman, Fajar M. Triawinata, M. Fadila Yasri.
14. Mas Taufik dan seluruh staf Program Studi Ilmu Komunikasi Kelas Karyawan Universitas Bakrie atas segala bantuan pengurusan proses akademik penulis.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan bantuannya, penulis mengucapkan terimakasih.

Dalam penulisan karya akhir ini, penulis menyadari masih adanya kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan karya akhir ini. Penulis berharap karya akhir ini dapat memberikan manfaat untuk para pembaca.

Jakarta, 28 Agustus 2018

Ria Rahmawati

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ria Rahmawati
NIM : 1161903075
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA
(Studi Kasus Pada Kantor Cabang BCA Ambassador Jakarta)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Agustus 2018

Yang menyatakan



Ria Rahmawati

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA
(Studi Kasus Pada Kantor Cabang BCA Ambassador Jakarta)

Ria Rahmawati

ABSTRAK

Ria Rahmawati. Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia (Studi Kasus Pada Kantor Cabang BCA Ambassador Jakarta). Di bimbing oleh Ir. Wahyuni Pudjiastuti, M.S.M.

Tingkat persaingan bisnis pada perusahaan perbankan menjadikan tingkat kualitas pelayanan pada *mobile banking* diduga berkorelasi terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan *mobile banking*, tingkat kepuasan nasabah, dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia kantor cabang Ambassador Jakarta. Analisis penelitian menggunakan uji frekuensi untuk melihat hasil dari tingkat kualitas pelayanan *mobile banking* dan tingkat kepuasan nasabah, serta uji regresi untuk melihat korelasi antara pengaruh kualitas pelayanan *mobile banking* dengan tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia kantor cabang Ambassador Jakarta. Responden adalah nasabah PT Bank Central Asia kantor cabang Ambassador Jakarta sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kualitas pelayanan *mobile banking* dan tingkat kepuasan berada pada skala baik, serta terdapat kontribusi antara pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dengan tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia kantor cabang Ambassador Jakarta sebesar 82,4%.

Kata kunci: *kualitas layanan, kepuasan nasabah, mobile banking, BCA*

*THE INFLUENCE OF MOBILE BANKING SERVICES QUALITY
TO CUSTOMER'S SATISFACTION OF PT BANK CENTRAL ASIA
(Case Study of Ambassador Jakarta Branch Office)*

Ria Rahmawati

ABSTRACT

Ria Rahmawati, *The Influence Of Mobile Banking Services Quality To Customer's Satisfaction Of PT Bank Central Asia (Case Study of BC Ambassador Jakarta Branch Office)*.

Guided by Ir. Wahyuni Pudjiastuti, M.S.M..

The level of business competition in the banking company renders the level of service quality in mobile banking is allegedly to correlate the level of customer satisfaction. Research was conducted to analyze the level of mobile banking service quality, customer satisfaction levels, and analyze the influence of the mobile banking service quality to customer satisfaction at the branch office of BCA Ambassador Jakarta. The research analysis are using frequency test to see the results of the level of internet banking service quality and customer satisfaction levels, and regression testing to see the correlation between the influence of the internet banking service quality with the level of customer satisfaction at Ambassador Jakarta Branch Office. Respondents were 100 customers of Ambassador Jakarta Branch Office. The results showed the level of mobile banking service quality and satisfaction levels are on a scale of good, and there is a correlation between The Influence Of Mobile Banking Services Quality To Customer's Satisfaction Of PT Bank Central Asia 82,4%. (Case Study of BCA Ambassador Jakarta Branch Office).

Keywords: Mobile Banking Services Quality, Customer Satisfaction, Mobile Banking, BCA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II KERANGKA TEORETIS	
2.1 Tinjauan Pustaka Terkait dengan Penelitian Sebelumnya	9
2.2 Tinjauan Pustaka Terkait dengan Kerangka Teoretis	17
2.2.1 Komunikasi Pemasaran.....	17
2.2.2 Pengertian Perilaku Konsumen	18
2.2.3 Pengertian Stimulus Respons.....	19
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.5 <i>Electronic Banking</i>	22
2.2.6 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.7 Hubungan pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan.....	24
2.3 Kerangka Teoretis	25

2.4	Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Metode Penelitian	26
3.2	Populasi dan Sampel	26
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1	Sumber Data	28
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	29
3.5	Teknik Analisis Data	30
3.6	Teknik Pengujian Keabsahan Data	33
3.6.1	Uji Validitas	33
3.6.2	Uji Reliabilitas	33
3.6.3	Pengujian hipotesis secara keseluruhan.....	34
3.7	Keterbatasan Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1	Tentang PT Bank Central Asia.....	35
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	36
4.1.3	Layanan <i>Mobile Banking</i>	36
4.2	Hasil Penelitian	38
4.2.1	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	38
4.2.2	Hasil Analisis Jawaban Responden.....	42
4.2.2.1	Analisis Jawaban untuk subvariabel Kualitas layanan <i>Mobile Banking</i> BCA	43
1.	Variabel X ₁ (<i>Reliability</i>).....	43
2.	Variabel X ₂ (<i>Responsiveness</i>).....	44
3.	Variabel X ₃ (<i>Assurance</i>).....	45
4.	Variabel X ₄ (<i>Emphaty</i>).....	47
5.	Variabel X ₅ (<i>Tangible</i>).....	48
4.2.2.2	Analisis Jawaban untuk subvariabel Kepuasan Nasabah	49
1.	Variabel Y ₁ (<i>Reliability</i>).....	49
2.	Variabel Y ₂ (<i>Responsiveness</i>).....	51
3.	Variabel Y ₃ (<i>Assurance</i>).....	52
4.	Variabel Y ₄ (<i>Emphaty</i>).....	53
5.	Variabel Y ₅ (<i>Tangible</i>).....	55

4.3	Uji Validitas.....	56
4.4	Uji Reliabilitas.....	56
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis.....	57
4.6	Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	66
5.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA		
	Buku.....	69
	Jurnal.....	70
	Penjelajahan Internet.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tinjauan Pustaka Terkait Dengan Penelitian Sebelumnya.....	12
Tabel 3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 3.2	Tabel <i>Score</i> Jawaban Kuesioner.....	32
Tabel 4.1	Hasil Uji Sub-Variabel X1 (<i>Reliability</i>).....	43
Tabel 4.2	Hasil Uji Sub-Variabel X2 (<i>Responsiveness</i>).....	44
Tabel 4.3	Hasil Uji Sub-Variabel X3 (<i>Assurance</i>).....	45
Tabel 4.4	Hasil Uji Sub-Variabel X4 (<i>Emphaty</i>).....	47
Tabel 4.5	Hasil Uji Sub-Variabel X5 (<i>Tangible</i>).....	48
Tabel 4.6	Hasil Uji Sub-Variabel Y1 (<i>Reliability</i>).....	49
Tabel 4.7	Hasil Uji Sub-Variabel Y2 (<i>Responsiveness</i>).....	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Sub-Variabel Y3 (<i>Assurance</i>).....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Sub-Variabel Y4 (<i>Emphaty</i>).....	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Sub-Variabel Y5 (<i>Tangibles</i>).....	55
Table 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.12	Model Summary Uji R^2	57
Tabel 4.13	Hasil Tabel ANOVA.....	58
Tabel 4.14	Regresi Linear Sederhana.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia tahun 2017.....	3
Gambar 1.2	Intensitas perangkat yang dipakai mengakses internet tahun 2017.....	3
Gambar 2.1	Model teori S-R	19
Gambar 2.2	Kerangka Teori.....	25
Gambar 4.1	Logo PT Bank Central Asia.....	35
Gambar 4.2	Logo <i>Mobile Banking</i> BCA.....	37
Gambar 4.3	Tampilan layanan <i>Mobile Banking</i> BCA	37
Gambar 4.4	Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.5	Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	39
Gambar 4.6	Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	39
Gambar 4.7	Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Gambar 4.8	Grafik Distribusi Responden Berdasarkan lama menjadi nasabah BCA.....	40
Gambar 4.9	Grafik Distribusi Responden Berdasarkan lama pakai <i>M-BCA</i> ...	41
Gambar 4.10	Grafik Distribusi Responden Berdasarkan intensitas penggunaan layanan <i>M-BCA</i> dalam waktu seminggu.....	41
Gambar 4.11	Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Tiga menu layanan yang sering digunakan pada <i>Mobile Banking</i> BCA.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
Lampiran 2	Kuesioner.....	77