

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PRODUK *M-BCA*
PADA APLIKASI *BCA MOBILE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BCA
(STUDI PADA NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA, TBK
DI DKI JAKARTA)**

TUGAS AKHIR



GRACE VELA SIREGAR

1181901045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PRODUK *M-BCA*
PADA APLIKASI *BCA MOBILE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BCA
(STUDI PADA NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA, TBK
DI DKI JAKARTA)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



GRACE VELA SIREGAR

1181901045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2020

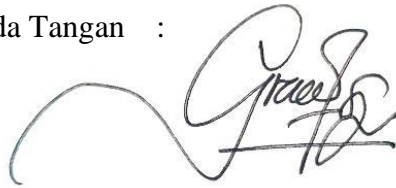
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Grace Vela Siregar

NIM : 1181901045

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Grace Vela Siregar', with a large, sweeping flourish on the left side.

Tanggal : 19 Februari 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Grace Vela Siregar
NIM : 1181901045
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Produk m-BCA
pada Aplikasi BCA Mobile Terhadap
Kepuasan Nasabah BCA (Studi Pada Nasabah
PT Bank Central Asia, Tbk di DKI Jakarta)


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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., MM.

()

Penguji : Ir. Gunardi Endro, MBA.,
M.Hum., M.Soc.Sci., Ph.D

()

Penguji : Dominica Arni Widyastuti, SE., MM.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Februari 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Kasih, Karunia, Berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Produk m-BCA pada Aplikasi BCA Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah BCA (Studi Pada Nasabah PT Bank Central Asia, Tbk di DKI Jakarta)”** sebaik-baiknya dan dengan tepat waktu. Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan dari perkuliahan yang telah penulis tempuh selama kurang lebih 1,5 tahun terakhir sehingga dapat mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Bakrie.

Penulis menyadari betapa besarnya perhatian, bimbingan, dukungan dan bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Holila Hatta, S.Pd., MM, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikirannya dan yang telah berperan sangat besar dalam membimbing penulis dengan sangat baik serta memberikan semangat dan *support* kepada penulis serta dengan sabar untuk mengarahkan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini;
2. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie;
3. Dr. Tita Djuitaningsih, SE., M.Si., Ak., CA selaku Direktur Program Kelas Karyawan;
4. Ir. Gunardi Endro, MBA., M.Hum., M.Soc.Sci., Ph.D dan Dominica Arni Widyastuti, SE., MM selaku Dosen Penguji yang telah memberikan penulis saran yang sangat membangun bagi Tugas Akhir ini;
5. Pihak PT Bank Central Asia, Tbk yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;

6. Kedua Orang Tua tercinta; Mama dan Papa yang senantiasa memberikan dukungan secara moril dan materil serta selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungannya yang tak terhingga sejak penulis mengawali perkuliahan sampai pada akhirnya penulis menyelesaikan masa perkuliahan.
7. Adik-adik tersayang Helen, Kelly Lintang dan Merry yang selalu mendukung penulis dalam penyusunan Tugas Akhir;
8. Sahabat tercinta Trisdayana, Nadhira aka Nanad, Syavira aka Cabai, Indah aka Eli dan Bery yang selalu menghibur dan meluangkan waktunya untuk penulis serta membantu dalam menyusun penulisan ini;
9. Ambar dan Nataya teman seperjuangan dalam penyusunan Tugas Akhir yang selalu mendukung dan membantu penulis;
10. Seluruh teman-teman *Batch X* yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam proses perkuliahan di Universitas Bakrie dari awal hingga akhir;
11. Seluruh teman-teman kantor Cabang KCP Gama Tower dan KCP Gatot Subroto yang selalu membantu dan mendukung selama proses belajar penulis di Universitas Bakrie; dan
12. Pihak-pihak lain yang tanpa penulis sadari telah membantu terwujudnya penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 19 Februari 2020

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Grace Vela Siregar
NIM : 1181901045
Program Studi : Manajemen
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 PRODUK M-BCA PADA APLIKASI BCA MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BCA (STUDI PADA NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA, TBK DI DKI JAKARTA)

beserta pangkat 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 : 19 Februari 2020

Yang menyatakan



Grace Vela Siregar

**Pengaruh Kualitas Layanan Produk *m-BCA* Pada Aplikasi *BCA Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah BCA
(Studi Pada Nasabah PT Bank Central Asia, Tbk di DKI Jakarta)**

Grace Vela Siregar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan produk *m-BCA* pada aplikasi *BCA Mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA. Penelitian ini mengambil 100 sampel menggunakan kuesioner dengan responden nasabah BCA yang menggunakan aplikasi *BCA Mobile* di DKI Jakarta. Penyebaran kuesioner dengan 100 sampel dijalankan setelah melakukan *pre-test* kepada 30 responden yang dikenal. Metode penelitian ini menggunakan analisis Kuantitatif dengan aplikasi SPSS. Adapun dilakukan pengujian evaluasi metode analisis data (Uji Hipotesis) dengan Analisis Linier Sederhana, Uji Simultan dan Uji Signifikan Parameter Individual. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan produk *m-BCA* pada aplikasi *BCA Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA di DKI Jakarta.

Kata kunci: Kualitas Layanan Produk, *m-BCA*, Aplikasi *BCA Mobile*, Kepuasan, Nasabah.

***Effect of Quality of m-BCA Product Services on the BCA Mobile
Application on BCA Customer Satisfaction
(Study of PT Bank Central Asia, Tbk Customers in DKI Jakarta)***

Grace Vela Siregar

ABSTRACT

This study aims to determine whether the quality of m-BCA product services on the BCA Mobile application affects the satisfaction of BCA customers. This study took 100 samples using a questionnaire with BCA customer respondents using the BCA Mobile application in DKI Jakarta. Distributing questionnaires with 100 samples was carried out after conducting pre-tests to 30 known respondents. This research method uses quantitative analysis with SPSS application. As for testing the evaluation of data analysis methods (Hypothesis Test) with Simple Linear Analysis, Simultaneous Test and Test of Significant Individual Parameters. The conclusion of the study shows that the variable quality of m-BCA product service on the BCA Mobile application has a positive and significant effect on customer satisfaction in Jakarta.

Keywords : Product Service Quality, m-BCA, BCA Mobile Application, Satisfaction, Customers.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Pelayanan Produk Jasa	8
2.2 Mobile Banking BCA (m-BCA)	14
2.3 Aplikasi BCA Mobile	16
2.4 Kepuasan Nasabah	17
2.5 Penelitian Terdahulu	20
2.6 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	24
2.7 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel	27
3.4 Teknik Pengambilan Data	27
3.5 Variabel Penelitian	28
3.6 Analisis Kuantitatif	30
3.6.1 Uji Validitas	30

3.6.2	Uji Reliabilitas	30
3.7	Metode Analisis Data (Uji Hipotesis)	30
3.7.1	Analisis Regresi Linear Sederhana	30
3.7.2	Uji Statistik F (Uji Signifikasi Simultan).....	31
3.7.3	Uji Statistik t (Uji Signifikan Parameter Individual)	31
BAB IV PEMBAHASAN.....		33
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1	Profil Perusahaan PT Bank Central Asia, Tbk (BCA).....	33
4.1.2	Visi, Misi dan Budaya PT Bank Central Asia, Tbk (BCA)	34
4.1.3	Layanan Mobile Banking BCA.....	35
4.2	Hasil Penelitian.....	36
4.2.1	<i>Pre-Test</i> Kuisisioner	36
4.2.2	Karakteristik Respoden	38
4.2.3	Analisis Deskriptif	40
4.3	Uji Validitas	44
4.4	Uji Reabilitas	45
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	46
4.5.1	Analisis Regresi Sederhana.....	46
4.5.2	Uji Statistik F (Uji Signifikasi Simultan).....	47
4.5.3	Uji Statistik t (Uji Signifikan Parameter Individual)	48
4.6	Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN.....		58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka penelitian sebelumnya.....	20
Tabel 2. 2 Dimensi-dimensi yang dapat mengukur kualitas dari layanan produk <i>mobile banking</i> menurut beberapa ahli :	24
Tabel 2. 3 Dimensi-dimensi yang dapat mengukur kepuasan nasabah menurut beberapa ahli :.....	24
Tabel 3. 1 Skala interval jawaban kuisisioner dan skornya :.....	28
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas <i>Pra Survey</i>	36
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pra Survey</i>	37
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden 1	38
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden 2	38
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Produk <i>m-BCA</i>	40
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah.....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas 100 Responden.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linier Sederehana.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Presentase Pengguna SMS/ <i>Mobile Banking</i>	2
Gambar 1. 2 Logo BCA	4
Gambar 2. 1 Mobile Banking (m-BCA SIM Toolkit)	15
Gambar 2. 2 Aplikasi BCA Mobile.....	16
Gambar 2. 3 Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 Logo BCA	34
Gambar 4. 2 Logo <i>Mobile Banking</i> BCA.....	35
Gambar 4. 3 Persentase Menu Layanan yang Sering Digunakan Pada <i>m-BCA</i>	39

LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Kuisisioner untuk Pra Survey	58
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner Pra Survey	61
Lampiran 3 Hasil Olahan SPSS Uji Validitas Pra Survey	63
Lampiran 4 Hasil Olahan SPSS Uji Reliabilitas Pra Survey	71
Lampiran 5 Contoh Kuisisioner dalam Google Form	72
Lampiran 6 Hasil Kuisisioner 100 Responden	79
Lampiran 7 Diagram Hasil Google Form Karakteristik 100 Responden.....	84
Lampiran 8 Hasil Olahan SPSS Deskriptif Variabel X dan Y Penelitian.....	86
Lampiran 9 Hasil Olahan SPSS Uji Validitas Variabel X dan Y Penelitian	89
Lampiran 10 Hasil Olahan SPSS Uji Reliabilitas X dan Y Penelitian	97
Lampiran 11 Hasil Olahan SPSS Uji Hipotesis Variabel X terhadap Variabel Y	98