

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DAN
KUALITAS PRODUK *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK BNI BOGOR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



Oleh:

**ARIF RIZKI MAULANA
NPM: S1-0218072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ARIF RIZKI MAULANA
NPM : S1 – 0218072
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DAN KUALITAS PRODUK *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BNI BOGOR

Disetujui,
Dosen Pembimbing

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

(Sumardjono S.E., M.M.)

(Dimas Ari Darmantyo, S.Pi, M.Sc.)

Mengetahui,
Ketua Prodi

Mengetahui,
Dekan

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pelanggan dan kualitas produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Bogor. Di era transformasi digital, industri perbankan mengalami perubahan signifikan dengan diperkenalkannya layanan mobile banking, yang menawarkan kemudahan dan aksesibilitas bagi transaksi keuangan. Meskipun adopsi mobile banking semakin meningkat, masih terdapat tantangan terkait kepuasan nasabah, khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan fungsionalitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pelanggan dan kualitas produk mobile banking berkontribusi terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan survei untuk mengumpulkan data dari nasabah Bank BNI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan dan kualitas produk mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan fitur mobile banking guna memenuhi ekspektasi nasabah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga untuk meningkatkan strategi pelayanan dan pengembangan produk di sektor perbankan, khususnya dalam meningkatkan pengalaman nasabah dalam layanan mobile banking.

**Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Mobile banking,
Kepuasan Nasabah**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang sudah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dan Kualitas Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Pada Bank BNI Bogor”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Binaniaga Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa masih banyaknya kekurangan dan kesalahan dari skripsi ini karena terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki peneliti. Untuk itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya skripsi ini dapat di selesaikan.
2. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Rektor Universitas Biniaga Indonesia.
3. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.

4. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM, Sebagai Dosen Pembimbing yang telah mengajarkan serta mengoreksi kesalahan-kesalahan yang ada pada skripsi saya, dan juga meluangkan segala waktu, pikiran dan tenaga secara suka rela untuk membimbing saya.
5. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang jasanya cukup besar dalam membimbing peneliti selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
6. Bank BNI Bogor Cabang Pasar Anyar yang telah memberikan kesempatan dan bersedia menjadi tempat penelitian.
7. Kedua orang tua, seluruh keluarga dan sahabat yang sudah mendo'akan, memberikan perhatian dan mendukung saya.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikannya.
9. Teman-teman mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Skripsi saya dapat bermanfaat bagi teman-teman mahasiswa-mahasiswi khususnya bagi peneliti maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, Juli 2025

Arif Rizki Maulana

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	15
C. Batasan Masalah.....	16
D. Rumusan Masalah.....	17
E. Tujuan Penelitian.....	17
F. Manfaat Penelitian.....	17
G. Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Bank	21
B. Kualitas Pelayanan.....	28
C. Kualitas Produk Mobile Banking (m-Banking).....	32
D. Kepuasan Nasabah	41
E. Penelitian Terdahulu	48
F. Kerangka Pemikiran	52
G. Hipotesis Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN	58
A. Metode Penelitian	58
B. Populasi dan Sampel	59
C. Operasional Variabel	61
D. Instrumen Penelitian	63
E. Teknik Pengumpulan Data	64

F. Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	80
A. Sejarah Perusahaan	80
B. Profil Responden	89
C. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	92
1. Uji Validitas	92
2. Uji Reliabilitas	95
3. Uji Asumsi Klasik	96
D. Analisis Deskriptif	101
E. Koefisien Korelasi	108
F. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	110
G. Uji t	111
H. Uji F	112
I. Koefisien Determinasi (R^2)	114
J. Pembahasan	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	122
A. Kesimpulan	122
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Top Brand Indeks Internet dan Mobile Banking di Indonesia	3
Tabel 2	Performa Terbaik Mobile Banking tahun 2021	8
Tabel 3	Pra Survey Kualitas Pelayanan Customer Service.....	9
Tabel 4	Pra Survey Kualitas Pelayanan Mobile Banking	10
Tabel 5	Pra Survey Kualitas Produk Mobile Banking	11
Tabel 6	Pra Survey Kualitas Produk Mobile Banking	14
Tabel 7	Penelitian Terdahulu	49
Tabel 8	Operasional Variabel	62
Tabel 9	Kriteria Penilaian Skor	65
Tabel 10	Tingkat Reliabilitas Cronbach's Alpha	67
Tabel 11	Kategori Skala	69
Tabel 12	Interpretasi Koefisien Korelasi	74
Tabel 13	Profil Responden	90
Tabel 14	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	93
Tabel 15	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	94
Tabel 16	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	95
Tabel 17	Hasil Uji Reliabilitas	96
Tabel 18	Uji Linieritas variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	99
Tabel 19	Uji Linieritas variabel Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah	99
Tabel 20	Hasil Uji Multikolinieritas.....	100
Tabel 21	Kriteria Skor Variabel Penelitian	102
Tabel 22	Distribusi Jawaban responden pada variable Kualitas Pelayanan (X1)	103
Tabel 23	Distribusi Jawaban responden pada variable Kualitas Produk (X2)	104
Tabel 24	Distribusi Jawaban responden pada Variabel Kepuasan	

	Nasabah (Y)	106
Tabel 25	Hasil Uji Korelasi	108
Tabel 26	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	110
Tabel 27	Hasil Uji t.....	111
Tabel 28	Hasil Uji F	112
Tabel 29	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Presentase penggunaan Internet banking di Indonesia.....	4
Gambar 2	Tingkat Penggunaan Teknologi Perbankan di Asia.....	6
Gambar 3	Tingkat Kepuasan Nasabah BNI.....	13
Gambar 4	Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 5	Logo BNI	83
Gambar 6	Struktur Organisasi BNI	86
Gambar 7	Hasil Uji Normal	97
Gambar 8	Hasil Uji <i>Normal Probability Plot of Regression</i>	98
Gambar 9	Hasil Uji Heteroskedastisitas - Scatterplot	101
Gambar 10	Aplikasi Mobil Banking BNI	120

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	132
Lampiran 2	Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas	137
Lampiran 3	Output Uji Validitas dan Reliabilitas	140
Lampiran 4	Tabulasi Data Kuisisioner	146
Lampiran 5	Output Uji Asumsi Klasik	179
Lampiran 6	Output Uji	180
Lampiran 7	Profil Responden	182
Lampiran 8	Output Statistik Deskriptif	184
Lampiran 9	Tabel r	200
Lampiran 10	Tabel t	201
Lampiran 11	Tabel F	202