

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK MANDIRI  
PERSERO TBK, KANTOR CABANG PEMBANTU SURABAYA  
DARMO RAYA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**FAISAL PRIMA AGDHANNI**

**17012010278/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2021**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK MANDIRI  
PERSERO TBK, KANTOR CABANG PEMBANTU SURABAYA  
DARMO RAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Dan Bisnis  
Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**FAISAL PRIMA AGDHANNI**

**17012010278/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2021**

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK MANDIRI  
PERSERO TBK, KANTOR CABANG PEMBANTU SURABAYA DARMO  
RAYA**

Oleh :

**FAISAL PRIMA AGDHANNI**  
**17012010278 / FEB / EM**

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima oleh  
Tim Penguji Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Pada Tanggal : 30 Juni 2021**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Sulastri Ubayuni, SE, MM**  
**NIP. 196206161989032001**

**Pembimbing Utama**

**Dra.Ec.Nurum Ika Kusuma W, M.M**  
**NIP. 196310091991032001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**6 1 SEP 2021**

**Prof. Dr. Svamsul Huda, SE, MT**  
**NIP. 195908281990031001**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK MANDIRI  
PERSERO TBK, KANTOR CABANG PEMBANTU SURABAYA  
DARMO RAYA**

**FAISAL PRIMA AGDHANNI**

**17012010278/FEB/EM**

**Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah menggunakan mobile banking. Analisis ini menggunakan variabel independen yaitu persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Variabel dependennya yaitu tingkat kepuasan nasabah. Sampel penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Surabaya Darmo Raya. Sampel dilakukan dengan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang disebarlang langsung ke nasabah sebanyak 63 kuesioner. Metode statistik menggunakan Skala Likert, Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah

Kata Kunci : Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Tingkat Kepuasan Nasabah

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Disini penulis mengambil judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK MANDIRI PERSERO TBK, KANTOR CABANG PEMBANTU SURABAYA DARMO RAYA”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan kurikulum yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan dan membandingkan teori dalam perkuliahan yang telah diterima dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan. Disamping itu juga, diharapkan dapat memberikan bekal tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum mengadakan penelitian guna penulisan skripsi.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak, maka dikesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Sulastri Irbayuni, SE. MM. Selaku Koordinator Program Studi Manajemen.

4. Ibu Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma W, MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu kepada penulis untuk memberikan masukan, arahan, dan motivasi selama bimbingan dalam proses penyelesaian usulan penelitian ini.
5. Ayah, ibu, dan adik saya yang telah memberikan dukungan moril serta doa restunya selama ini.
6. Sahabat-sahabat dan teman-teman sekalian yang selalu memberikan dukungan dan semangat penulis untuk terselesainya penelitian ini.

Penyusun menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran sangat diperlukan guna memperbaiki dan menyempurnakan penyusunan yang selanjutnya sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan. Semoga apa yang ada dalam skripsi ini dapat menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain yang akan atau hendak menulis skripsi.

Surabaya, 11 Mei 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	1
DAFTAR GAMBAR .....	2
Abstraksi.....	3
BAB I .....	4
PENDAHULUAN .....	4
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Tinjauan Teori .....	13
2.2.1 Pemasaran Jasa .....	13
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	15
2.2.3 Mobile Banking .....	16
2.2.4 Persepsi Manfaat.....	18
2.2.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	19
2.2.6 Keputusan Menggunakan Mobile Banking .....	21
2.2.7 Kepuasan Nasabah.....	21
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	24
2.3.1 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Tingkat Kepuasan .....	24
2.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Tingkat Kepuasan.....	24
2.4 Kerangka Konseptual .....	25
2.5 Hipotesis .....	26
BAB III.....	27

METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	27
3.1.1 Definisi Operasional .....	27
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	29
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel .....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Jenis Data .....	32
3.3.2 Sumber Data.....	32
3.3.3 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.4 Uji Validitas dan Reabilitas .....	33
3.4.1 Uji Validitas .....	33
3.4.2 Uji Reabilitas .....	34
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	34
3.5.1 Teknik Analisis Data .....	34
3.5.2 Model Indikator Reflektif dan Formatif.....	36
3.5.3 Cara Kerja PLS.....	39
3.5.4 Langkah - Langkah PLS.....	39
3.5.5 Asumsi PLS.....	46
3.5.6 Ukuran Sampel .....	47
BAB IV .....	48
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	48
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	48
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	54
4.2.2 Deskripsi Variabel Persepsi Manfaat (X1).....	56
4.2.3 Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) .....	57
4.2.4 Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan (Y) .....	59
4.3 Analisis Data.....	60



4.3.1 Evaluasi Uji Outlier .....	60
4.3.2 Interpretasi Hasil PLS .....	61
4.4 Pembahasan.....	70
4.4.1 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.....	70
4.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah .....	71
BAB V.....	73
KESIMPULAN DAN SARAN .....	73
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN .....	77

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Top Brand Index M-Banking Tahun 2018-2020

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Manfaat (X1)

Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)

Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

Tabel 4.6 Data Oulier Residuals Statistics<sup>a</sup>

Tabel 4.7 Outer Loadings (Mean, STDEV, T – VALUES )

Tabel 4.8 Cross Loadings

Tabel 4.9 Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 4.10 Composite Reability

Tabel 4.11 Latent Variabel Correlations

Tabel 4.12 R – Square

Tabel 4.13 Path Coefficients (Mean, STDEV, T – VALUES )

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Data Transaksi Digital

Gambar 1.2 Review aplikasi Mobile Banking Mandiri

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi mobile banking Bank Mandiri

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Gambar 3.1 Principal Factor (Reflective) Model

Gambar 3.2 Diagram Jalur Partial Least Square

Gambar 4.1 Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square