

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN DAN FITUR PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA
APLIKASI BRImo
(Studi Pada Pengguna Aplikasi BRImo di Kabupaten Madiun)**

SKRIPSI



Oleh :

ALODIYA SIFA MEIYANTIKA

NPM. 20042010170

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN, DAN FITUR
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA
APLIKASI BRIMO**

(Studi Pada Pengguna Aplikasi BRIMO di Kabupaten Madiun)

Disusun Oleh :

ALODIYA SIFA MEIYANTIKA
NPM.20042010170

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Lisan Skripsi

Menyetujui,



R. Yuniardi Rusdiyanto, S.Sos., M.Si
NIP. 197206132021211003

Mengetahui,

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR**



Dr. Catur Suratnoall, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN, DAN FITUR PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI BRIMO
(Studi Pada Pengguna Aplikasi BRIMO di Kabupaten Madlun)

Disusun Oleh :
ALODIYA SIFA MEIYANTIKA
NPM.20042010170


Telah Dipertahankan dan Diterima Oleh Tim Penguji Kripsi Program Studi
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangu
Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 26 Maret 2024

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


TIM PENGUJI

1. Ketua


R. Yuniardi Rusdiyanto, S.Sos., M.Si
NIP. 197206132021211003


Nurul Azizah, S.AB., M.AB
NPT. 17219910501002

2. Sekretaris


Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

3. Anggota


R. Yuniardi Rusdiyanto, S.Sos., M.Si
NIP. 197206132021211003

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Alodiya Sifa Meiyantika
NIM : 20042010170
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Bisnis
Judul Skripsi/Tugas Akhir/
Tesis/Descrtasi : Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi BRImo (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi BRImo di Kabupaten Madiun).

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi akhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 24 April 2024
Yang Membuat Pernyataan


Alodiya Sifa Meiyantika
NPM.20042010170

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi BRImo”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan gelar sarjana Administrasi Bisnis Sastra-1 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang bersedia untuk meluangkan waktu serta memberikan banyak pengarahan, bimbingan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan masukan serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini diantaranya :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos, M.A, M.M selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.

4. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan terbaik, serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman sesama bimbingan yang saling membantu dan mendukung selama penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis 2020 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang saling memberikan dukungan satu sama lain sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Alodiya Sifa Meiyantika. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai titik ini. Terima kasih karena telah menyelesaikan skripsi dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri berbahagialah selalu dimanapun berada, Alodiya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun penyempurnaan skripsi ini. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik menjadi sumber pengetahuan maupun referensi bagi seluruh pihak.

Surabaya, Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	12
KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teori.....	15
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.1.2 Tujuan Manajemen Pemasaran.....	16
2.2.2 Kualitas Layanan.....	18
2.2.2.1 Pengertian kualitas layanan.....	18
2.2.2.2 Indikator kualitas layanan.....	19

2.2.3	keamanan	21
2.2.3.1	Definisi Keamanan.....	21
2.2.3.2	Indikator keamanan.....	22
2.2.4	Fitur Produk	24
2.2.4.1	Definisi Fitur Produk	24
2.2.4.2	Indikator fitur produk.....	25
2.2.5	Digital Mobile Banking	26
2.2.5.1	Definisi Digital Mobile Banking	26
2.2.5.2	Manfaat Digital Mobile Banking	27
2.2.6	Kepuasan Pelanggan	29
2.2.6.1	Devinisi Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2.6.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.	31
2.2.6.3	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2.6.4	Indikator kepuasan pelanggan.....	32
2.2.7	Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	33
2.2.7.1	Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	33
2.2.7.2	Pengaruh Keamanan terhadap kepuasan pelanggan	34
2.2.7.3	Pengaruh fitur produk terhadap kepuasan pelanggan	35
2.3	Kerangka Berpikir.....	36
2.4	Hipotesis	38
BAB III		40
METODE PENELITIAN		40
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Devinisi Operasional Variabel Penelitian	41
3.2.1	Definisi Operasional	41

3.2.2	Pengukuran Variabel	46
3.2.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	47
3.2.4	Populasi.....	47
3.2.5	Sampel.....	48
3.2.6	Penarikan Sampel.....	49
3.3	Teknik Pengumpulan Data	50
3.3.1	Jenis Data	50
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	51
3.4	Teknik Analisis Data	52
3.4.1	Teknik Analisis Data	52
3.4.2	Uji Validitas	53
3.4.3	Uji Reliabilitas	54
3.4.4	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.4.4.1	Uji Normalitas.....	55
3.4.4.2	Uji Multikolinearitas	56
3.4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	58
3.4.6	Uji Hipotesis	59
3.4.6.1	Uji F (simultan).....	59
3.4.6.2	Uji T (Parsial).....	61
3.5	Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	62
BAB IV		63
HASIL DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
4.2	Penyajian dan Analisis Data	65

4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	65
4.2.2	Analisis deskriptif Jawaban Responden	70
4.2.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Fitur Produk (X3).....	76
4.2.2.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	78
4.3	Uji Instrumen Data	81
4.3.1	Uji Validitas	81
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	82
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	83
4.4.1	Uji Normalitas	83
4.4.2	Uji Multikolinearitas	85
4.4.3	Uji Heteroskedasitas	86
4.5	Analisis Data (Regresi Linier Berganda).....	87
4.6	Uji Hipotesis.....	89
4.6.1	Uji f (Simultan).....	89
4.6.2	Uji t (Parsial)	91
4.7	Pembahasan	98
4.7.1	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi BRImo	98
4.7.2	Pengaruh keamanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi BRImo.....	99
4.7.3	Pengaruh fitur produk terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi BRImo.....	101
4.7.4	Pengaruh kualitas layanan, keamanan, fitur produk terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi BRImo.....	102
BAB V.....		105
KESIMPULAN DAN SARAN.....		105

DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengguna Layanan Digit	3
Gambar 1.2 Alasan Penggunaan Mobile Bank	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	3
Gambar 3.1 Kurva Uji Simultan (Uji F)	59
Gambar 3.2 Kurva Uji Parsial	61
Gambar 4.1 Logo Bank Rakyat Indonesia	63
Gambar 4.2 Logo BRI Mobile Banking	64
Gambar 4.3 Uji Heteroskedasitas	86
Gambar 4.4 Kurva Uji F	90
Gambar 4.5 Kurva Uji Parsial Variabel X1	92
Gambar 4.6 Kurva Uji Parsial Variabel X2	94
Gambar 4.7 Kurva Uji Parsial Variabel X3	95

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 Skala Likert.....	46
Tabel 3.3 Waktu Penelitian.....	62
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal.....	66
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pilihan Pekerjaan.....	68
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	69
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	70
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Keamanan.....	73
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Fitur Produk	76
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel 4.10 Uji Validitas.....	84
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	87
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji F.....	89

ABSTRAK

ALODIYA SIFA MEIYANTIKA, 20042010170. Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi BRImo (Studi Pada Pengguna Aplikasi BRIMO di Kabupaten Madiun)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas layanan, keamanan, dan fitur produk terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi BRImo di Kabupaten Madiun. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode analisis deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan jenis metode *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi BRImo di kota Madiun yang sudah pernah bertransaksi pada aplikasi BRImo sebagai media transaksi online. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan secara online. Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dan hasil dari pengujian tersebut menunjukkan bahwa data valid dan reliabel. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis (uji f dan uji t). Dari hasil analisis yang dilakukan ditemukan bahwa adanya pengaruh positif signifikan secara parsial maupun simultan antara kualitas layanan, keamanan, dan fitur produk terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi BRImo di Kabupaten Madiun.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Keamanan, Fitur Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

ALODIYA SIFA MEIYANTIKA, 20042010170. The Influence Of Service Quality, Security, and Product Features on User Customer Satisfaction BRImo Application (Study of BRImo Application Users in Madiun Regency)

This research aims to analyze the influence of service quality, security and product features on customer satisfaction among BRImo application users in Madiun Regency. The type of research carried out in this research is quantitative research with descriptive analysis methods. In this research, researchers used a sampling technique with a purposive sampling method. The population in this research are BRImo application users in the city of Madiun who have made transactions on the BRImo application as an online transaction medium. The data collection method in this research uses a questionnaire that is distributed online. Instrument testing uses validity and reliability tests and the results of these tests show that the data is valid and reliable. The data analysis technique uses multiple linear regression, classical assumption testing, and hypothesis testing (f test and t test). From the results of the analysis carried out, it was found that there was a significant positive influence, both partially and simultaneously, between service quality, security and product features on customer satisfaction among BRImo application users in Madiun Regency.

***Keywords:* Service Quality, Security, Product Features, Customer Satisfaction**