

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE BANKING*
BCA *MOBILE* DI SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

AQILAH MAHDA AZ ZUHRA
21012010240/FEB/EM

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

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE BANKING*
BCA *MOBILE* DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

**AQILAH MAHDA AZ ZUHRA
21012010240/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE*
BANKING BCA MOBILE DI SURABAYA**

Disusun Oleh:

AQILAH MAHDA AZ ZUHRA

21012010240/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan

Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Pada tanggal: 13 Juni 2025

Dosen Pembimbing 1



Dra. Ec. Siti Aminah, M.M.

NIP. 196107121988032001

Dosen Pembimbing 2



Dr. Nanik Hariyana, S.Pd., M.M.

NPT. 20219871010230

Tim Penguji

Ketua



Drs. Ec. Hery Radioprastyono, M.M.

NIP. 196203181988031002

Anggota



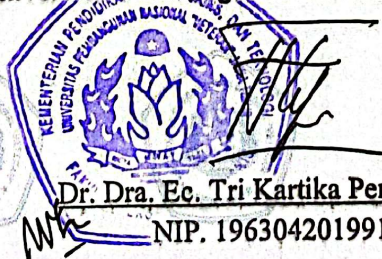
Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M., CMA

NIP. 196801081989031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP

NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aqilah Mahda Az Zuhra
NPM : 21012010240
Program : Sarjana(S1)/Magister(S2)/Doktor(S3)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah **Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi*** ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Juni 2025
Yang Membuat pernyataan



Aqilah Mahda Az Zuhra
NPM. 21012010240

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dengan memohon pertolongan kepada-Nya. Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* BCA Mobile di Surabaya.”** Dapat guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala dan kekurangan, namun berkat bantuan, bimbingan, dukungan dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis dengan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya adalah:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya tiada terbatas.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M. MT. IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku dosen wali dan Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Ibu Dra. Ec. Siti Aminah, M.M. selaku dosen pembimbing pertama skripsi yang telah banyak membantu mengarahkan penulis.
6. Ibu Dr. Nanik Hariyana S.Pd., M.M. selaku dosen pembimbing kedua skripsi yang telah banyak membantu mengarahkan penulis.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen maupun Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Terima Kasih atas segala bantuan selama ini.
8. Kedua orang tua penulis, mama dan papa yang selalu memberi dukungan berupa doa dan moral baik secara finansial maupun non-finansial selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi penulis.
9. Kepada para sahabat Anak Ayam geng, Shanti Septiana R, Hany Susanti, Siska Amelia, Sanityatul Nadhiro, Primetta Juwita A, dan Reni Jayanti yang senantiasa menemani sepak terjang selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini. Sahabat dan saudara yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, yang mendukung dan menemani penulis selama menyusun skripsi.
10. Kepada diri penulis sendiri yang sudah berjuang mengerjakan dan menjalani perkuliahan serta menyelesaikan skripsi hingga akhir.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan berupa kelengkapan materi maupun sistematika penulisannya. Penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran agar dapat membantu memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.

Surabaya, 13 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Manajemen Pemasaran	18
2.2.2 Pemasaran Jasa	20
2.2.3 Teori TAM (Technology Acceptance Model)	23
2.2.4 Mobile Banking	27
2.2.5 Kualitas Layanan	29
2.2.6 Persepsi Kemudahan Penggunaan	32
2.2.7 Persepsi Manfaat.....	35
2.2.8 Kepuasan Pengguna.....	37

2.3 Hubungan Antar Variabel.....	40
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan.....	40
2.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan.....	41
2.3.3 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan	43
2.4 Kerangka Konseptual	44
2.5 Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III.....	46
METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Operasional dan Pengukuran Variabel	46
3.1.1 Definisi Operasional	46
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	50
3.2 Teknik Penentuan Sampel	51
3.2.1 Populasi.....	51
3.2.2 Sampel	51
3.3 Teknik Pengumpulan data	52
3.3.1 Jenis Data.....	52
3.3.2 Sumber Data	53
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.4.1 Uji Validitas.....	54
3.4.2 Uji Reliabilitas	54
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	54
3.5.1 Teknik Analisis	54
3.5.2 Model Indikator Reflektif dan Formatif	56
3.5.3 Cara Kerja PLS	59
3.5.4 Langkah-Langkah PLS	59

3.5.5 Asumsi PLS	66
3.5.6 Ukuran Sampel	67
BAB IV	68
HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	68
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	69
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	69
4.2.2 Deskripsi Variabel dan Indikatornya	74
4.3 Analisis Data	81
4.3.1 Interpretasi Hasil PLS	81
4.4 Pembahasan.....	91
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	91
4.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	93
4.4.3 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna	95
BAB V	97
KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Tingkat Penggunaan Produk Keuangan Digital.....	3
Gambar 1. 3 Rating <i>Mobile Banking</i> di <i>Google Play Store</i>	7
Gambar 1. 4 Rating <i>Mobile Banking</i> di <i>App Store</i>	8
Gambar 1. 5 Ulasan pengguna <i>BCA mobile</i> di <i>Google Play Store</i>	8
Gambar 1. 6 Ulasan pengguna <i>BCA mobile</i> di <i>App Store</i>	9
Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi <i>Mobile Banking BCA Mobile</i>	28
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual.....	44
Gambar 3. 1 Skala Likert	50
Gambar 3. 2 <i>Principal Factor (Reflective) Model</i>	57
Gambar 3. 3 Diagram Jalur <i>Partial Least Square</i>	61
Gambar 4. 1 Outer model dengan <i>Factor Loading, Path Coefficient</i>	87
Gambar 4. 2 <i>Inner Model</i> dengan <i>Factor Loading, Path Coefficient</i>	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Top Brand Index Mobile Banking</i> Tahun 2021-2025	5
Tabel 1. 2 Pertumbuhan Jumlah Pengguna dan Nilai Transaksi <i>Mobile Banking</i> ...	6
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	71
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	72
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Intensitas menggunakan <i>BCA mobile</i> dalam satu hari.....	73
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	74
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	76
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Persepsi Manfaat.....	78
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna.....	79
Tabel 4. 9 <i>Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)</i>	81
Tabel 4. 10 Nilai <i>Cross Loading</i>	83
Tabel 4. 11 <i>Average Variance Extract (AVE)</i>	84
Tabel 4. 12 <i>Composite Reliability</i>	85
Tabel 4. 13 <i>Latent Variabel Correlation</i>	86
Tabel 4. 14 <i>R-Square</i>	88
Tabel 4. 15 <i>Path Coefficients (Mean, STEDEV, T-Values)</i>	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	111
Lampiran 3 Hasil Olah Data PLS.....	113

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE
BANKING BCA MOBILE DI SURABAYA**

Oleh

AQILAH MAHDA AZ ZUHRA

21012010240/FEB/EM

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna BCA *mobile* di Surabaya. Sampel penelitian ini adalah pengguna aplikasi BCA *mobile* di Surabaya, berusia minimal 17 tahun dan pernah menggunakan BCA *mobile* minimal 1 kali, dengan jumlah responden 112 diambil menggunakan metode purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BCA *mobile* di Surabaya.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan; Persepsi Kemudahan Penggunaan; Persepsi Manfaat*