

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH, KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEMUDAHAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN *MOBILE  
BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI KOTA  
TANJUNGPINANG**

**DUWI CAHYONO  
NIM : 190461201090**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2023**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini Peneliti persembahkan kepada Ayahanda Rosit, dan Ibunda Surati.

Serta diri Peneliti dan almamater Peneliti, yang melalui begitu banyak proses dalam membentuk pengetahuan pada diri Peneliti.



### MOTTO

*“Selalu mencoba setelah gagal hingga akhir berhasil”*

*“Menang Tanpo Ngasorake, Sekti Tanpo Aji-Aji”*

Menang tanpa merendahkan dan memermalukan, berwibawa tanpa  
mengandalkan kekuatan  
(Kanjeng Sunan Kalijaga)

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Duwi Cahyono  
Nim : 190461201090  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kota Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam (Sidang Skripsi)

Tanjungpinang, 2023

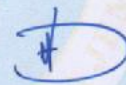
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Hi. Iranita, SE., M.Si  
NIP. 197008272021212003

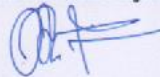
Dosen Pembimbing II



Kiki Wulandari, SE., MM  
NIP. 199201212019032018

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Abdul Jalal, SE., M.Si  
NIP. 198508222019131012

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Duwi Cahyono  
Nim : 190461201090  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kota Tanjungpinang.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Hi. Iranita, SE., M.Si  
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II

Kiki Wulandari, SE., MM  
NIP. 199201212019032018

### Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u> NIP. 198508222019131012	Ketua Penguji		8/8 23
<u>Hi. Iranita, SE., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji I		8/8 2023
<u>Risdv Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Penguji II		8/8-23
<u>Kiki Wulandari, SE., MM</u> NIP. 199201212019032018	Penguji III		8/8 2023
<u>Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si</u> NIP. 199202052022032010	Penguji IV		09/08-23

Tanggal Lulus: 2023

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Dr. Hj. Asmual Husna, SE., Ak., MM., CA  
NIDN. 1001077101

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
  
Abdul Jalal, SE., M.Si  
NIP. 198508222019131012

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Duwi Cahyono  
Nim : 190461201090  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kota Tanjungpinang.

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 10-08-2023  
Yang membuat pernyataan,

  
Duwi Cahyono  
NIM. 190461201090

## KATA PENGANTAR

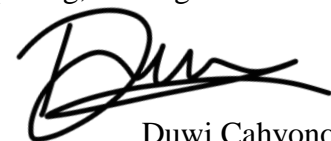
Segala puji dan syukur kita tujukan kepada Allah Swt yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala limpahan kasih, karunia, dan kehendak-Nya sehingga Tugas akhir skripsi dengan judul **Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kemudahan Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kota Tanjungpinang**, dapat diselesaikan dengan baik, selesainya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan do'a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan karya ini, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua tercinta, yaitu ayahanda Rosit dan ibunda Surati yang selalu memberikan do'a yang tak pernah henti, serta dukungan material dan immaterial kepada peneliti. Serta adik Tiya, Riya, Vidia, yang membantu memberikan dukungan do'a hingga Peneliti sampai mendapatkan gelar S.M.
2. Kepada Nim 190461201091 sebagai partner spesial saya, terimakasih telah menjadi sosok pendamping sedih maupun senang dan memberi semangat untuk terus maju dan maju tak kenal menyerah dalam mengejar impian saya, hingga saat ini memperoleh gelar S.M.
3. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar, S.Pi, DEA Selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Dr. Asmaul Husna, SE., Ak, MM., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

5. Bapak Abdul Jalal, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dan sebagai Dosen Penasehat Akademik Peneliti.
6. Ibu, Bunga Paramita SE., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
7. Ibu Hj. Iranita, SE., M.Si selaku Pembimbing I (satu) yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Ibu Kiki Wulandari S.E., M.Si selaku Pembimbing II (dua) yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan urusan administrasi hingga akhir masa perkuliahan.
10. Rekan-rekan yang tergabung dalam KKN TEMATIK melawan covid-19 nasional yang diselenggarakan Kemendikbud tahun 2020.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan baik dalam penulisan serta penyusunannya, untuk itu penulis memohon maaf dan penulis juga mengharapkan berbagai masukan yang berkaitan dengan isi tugas akhir ini, semoga tugas akhir ini memberikan manfaat, tak hanya bagi penulis sebagai pihak yang terjun langsung melakukan penelitian, tetapi juga bagi pihak yang membacanya.

Tanjungpinang, 10 Agustus 2023



Duwi Cahyono  
NIM : 190461201090

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> ★ <b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Perumusan Masalah .....	4
1.4 Pembatasan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II</b> <b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	9
2.1.1 Kepuasan Nasabah .....	12



2.1.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	12
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Nasabah .....	13
2.1.2 Kepercayaan Nasabah .....	14
2.1.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan .....	14
2.1.2.3 Indikator Kepercayaan Nasabah .....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.4 <i>Mobile Banking</i> .....	19
2.1.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Terhadap <i>Mobile Banking</i> .....	19
2.1.4.2 Indikator <i>Mobile Banking</i> .....	21
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian .....	33
3.1.1 Objek Penelitian .....	33
3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	33
3.2 Metode Penelitian .....	33

3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	34
3.4	Metode Penentuan Populasi atau Sampel .....	37
3.4.1	Populasi Penelitian .....	37
3.4.2	Sampel Penelitian .....	37
3.5	Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.6	Instrumen Pengukuran .....	38
3.6.1	Teknik Pengujian Instrumen .....	39
3.6.2	Uji Kualitas Data .....	39
3.6.2.1	Uji Validitas .....	40
3.6.2.2	Uji Reliabilitas .....	40
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	41
3.6.3.1	Uji Normalitas .....	41
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas .....	41
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	42
3.6.4	Analisis Regresi Berganda .....	42
3.6.5	Uji Hipotesis .....	43
3.6.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	43
3.6.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	44
3.6.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	45
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1	Gambaran Umum.....	46
4.1.1	Logo Perusahaan.....	47
4.1.2	Visi Dan Misi Bank Rakyat Indonesia Tbk Kota	

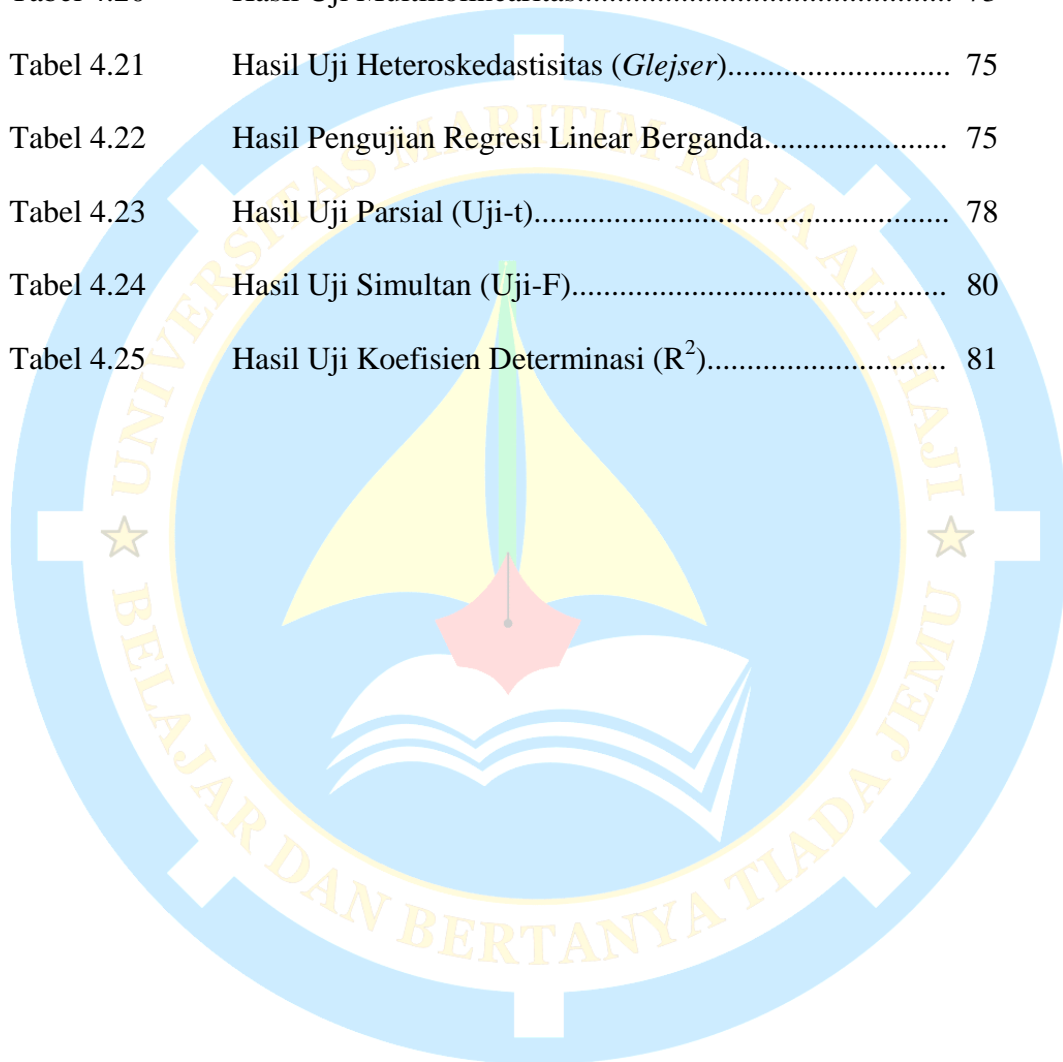
Tanjungpinang.....	47
4.1.3 Distribusi	48
Responden.....	
4.1.4 Identitas Responden.....	48
4.1.4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis	
Kelamin.....	49
4.1.4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.1.4.3 Identitas Responden Berdasarkan	
Pekerjaan.....	51
4.1.4.4 Identitas Responden Berdasarkan Domisili	
Tempat Tinggal.....	52
4.1.5 Deskripsi Tanggapan Responden.....	53
4.1.6.1 Variabel Kepercayaan.....	54
4.1.6.2 Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
4.1.6.3 Variabel <i>Mobile Banking</i> .....	59
4.1.6.4 Variabel Kepuasan.....	61
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	63
4.2.1 Teknik Analisis Data.....	63
4.2.1.1 Hasil Pengujian Statistik.....	63
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	64
4.2.2.1 Uji Validitas.....	64
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	67
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	70

4.2.3.1 Uji Normalitas.....	70
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas.....	72
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	73
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	75
4.2.5 Uji Hipotesis.....	77
4.2.5.1 Uji t atau Uji Parsial.....	77
4.2.5.2 Uji F atau Uji Simultan.....	79
4.2.5.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	81
4.2.6 Pengembangan Hipotesis.....	82
4.2.6.1 Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Kepuasan.....	82
4.2.6.2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	85
4.2.6.3 Pengaruh Variabel Mobile Banking Terhadap Kepuasan.....	87
4.2.6.4 Pengaruh Variabel Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan.....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>91</b>
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN KUESIONER</b>	

## DAFTAR TABEL

No Tabel	Uraian	Halaman
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel .....	35
Tabel 3.2	Bobot atau Nilai Kuesioner .....	39
Tabel 4.1	Distribusi Responden.....	48
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.5	Identitas Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal.....	52
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan.....	54
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap <i>Mobile Banking</i> .....	58
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan.....	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Deskriptif.....	64
Tabel 4.11	Hasil Validitas Kepercayaan.....	65
Tabel 4.12	Hasil Validitas Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.13	Hasil Validitas <i>Mobile Banking</i> .....	66
Tabel 4.14	Hasil Validitas Kepuasan.....	67
Tabel 4.15	Hasil Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	67

Tabel 4.16	Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.17	Hasil Reliabilitas Variabel <i>Mobile Banking</i> .....	69
Tabel 4.18	Hasil Reliabilitas Variabel Kepuasan.....	69
Tabel 4.19	Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	72
Tabel 4.20	Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.21	Hasil Uji Heteroskedastisitas ( <i>Glejser</i> ).....	75
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda.....	75
Tabel 4.23	Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	78
Tabel 4.24	Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	80
Tabel 4.25	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	81



## DAFTAR GAMBAR

No Tabel	Uraian	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	26
Gambar 4.1	Logo Bank Rakyat Indonesia Tbk.....	47
Gambar 4.2	Hasil <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.3	Hasil <i>Pie Chart</i> Usia.....	50
Gambar 4.4	Hasil <i>Pie Chart</i> Pekerjaan.....	51
Gambar 4.5	Hasil <i>Pie Chart</i> Domisili Tempat Tinggal.....	53
Gambar 4.6	Hasil Grafik Histogram.....	70
Gambar 4.7	Hasil P-Plot.....	71
Gambar 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i> .....	74
Gambar 4.9	Hasil Uji Hipotesis.....	82