

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEMUDAHAN  
MOBILE BANKING (JAKONE MOBILE) TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK DKI  
(Studi Pada: Pengguna Mobile Banking JakOne Mobile  
Bank DKI cab. Pintu Besar Selatan )**

**SKRIPSI**

**FATHIN MABRUK  
21157000461**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEMUDAHAN  
MOBILE BANKING (JAKONE MOBILE) TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK DKI  
(Studi Pada: Pengguna Mobile Banking JakOne Mobile  
Bank DKI cab. Pintu Besar Selatan )**

**SKRIPSI**

**FATHIN MABRUK  
21157000461**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI  
SEBAGIAN PERSYARATAN MENJADI  
SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEMUDAHAN MOBILE BANKING (JAKONE MOBILE) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DKI (STUDI PADA: PENGGUNA MOBILE BANKING JAKONE MOBILE BANK DKI CAB. PINTU BESAR SELATAN)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan dilingkungan STEI dan Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagai mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Jakarta, 11 Maret 2019



Fathin Mabruk  
NPM 21157000461

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

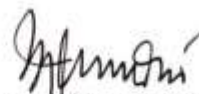
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEMUDAHAN  
MOBILE BANKING (JAKONE MOBILE) TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK DKI  
(STUDI PADA: PENGGUNA MOBILE BANKING  
JAKONE MOBILE BANK DKI CAB. PINTU BESAR  
SELATAN)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Budiono, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Jakarta, 11 Maret 2019

Pembimbing,

  
Drs. Budiono, M.Sc

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,

  
Drs. Sumitro, M.Sc





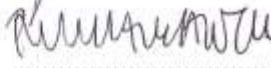
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEMUDAHAN  
MOBILE BANKING (JAKONE MOBILE) TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK DKI  
(STUDI PADA: PENGGUNA MOBILE BANKING  
JAKONE MOBILE BANK DKI CAB. PINTU BESAR  
SELATAN)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemn Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal, 27 Maret 2019 dengan nilai A

### Panitia Ujian Skripsi

1.  ..... ; Drs. Sumitro, M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ..... ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc  
(Sekretaris Prodi S-1 Manajemen)
3.  ..... ; Drs. Budiono, M.Sc  
(Pembimbing)
4.  ..... ; Pristina Hermastuti, SE, MBA  
(Anggota Penguji)
5.  ..... ; Gatot Prabantoro, SE, MM  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh,

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan akan kehadiran Allah Subhanallahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad Shollallohu Alaihi Wa Sallam, dan tak lupa yang utama kepada keluarga, sahabat, beserta seluruh teman yang terlibat dalam penulisan ini. Atas izin Allah, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul,

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEMUDAHAN MOBILE BANKING (JAKONE MOBILE) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DKI (Studi pada : Pengguna Mobile Banking JakOne Mobile Bank DKI Cab. Pintu Besar Selatan)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi dan melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan strata (S-1) dan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa dukungan, bantuan, dan nasihat dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Drs. Budiono, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, masukan, kritik, tenaga, pikiran serta kesabaran untuk mengarahkan saya dalam waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Kedua orang tua yang tersayang Bapak Gandhi Sugandi dan Aam Amanah, kakak dan adik yang selalu memberikan semangat di rumah saat proses pengerjaan skripsi ini.
4. Sahabat rekan satu tim hoki sejak 2011 hingga saat ini yang membuat hari penulis menjadi lebih berwarna saat berkuliah di STEI.

5. Senior dan Junior serta pelatih hoki STEI yang membantu dan memberi dukungan moral dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teman- teman UKM di garmak STEI yang selalu memberi masukan untuk skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
7. Teman- teman kelas sejak D3 Perdagangan yang menemani hari- hari di kampus sejak awal sampai penulisan Skripsi ini selesai.
8. Rekan kerja penulis di Bank DKI cab Pintu Besar Selatan yang selalu memberikan info dan masukan untuk skripsi ini dengan data- data yang terkini tentang Bank DKI.
9. Nasabah yang telah membantu mengisi kuesioner dengan keikhlasan dan suka rela sehingga mendapatkan data yang dibutuhkan di penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 11 Maret 2019

Fathin Mabruk  
NPM 21157000461

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fathin Mabruk  
NPM : 21157000461  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEMUDAHAN MOBILE BANKING (JAKONE MOBILE) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DKI (STUDI PADA: PENGGUNA MOBILE BANKING JAKONE MOBILE BANK DKI CAB. PINTU BESAR SELATAN)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 11 Maret 2019

Yang menyatakan,

Fathin Mabruk



## ABSTRAK

FATHIN MABRUK  
NPM 21157000461  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing  
Drs. Budiono, M.Sc

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEMUDAHAN  
*MOBILE BANKING (JAKONE MOBILE)* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK DKI  
(STUDI PADA: PENGGUNA *MOBILE BANKING JAKONE MOBILE*  
BANK DKI CAB. PINTU BESAR SELATAN)**

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah Bank DKI pengguna aplikasi mobile banking *JakOne Mobile* secara simultan maupun parsial.

Penelitian ini dilakukan dengan strategi asosiatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei sebagai bagian dari pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan berupa data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan kuesioner yang diberikan kepada nasabah bank DKI pemakai aktif mobile banking *JakOne Mobile* menggunakan aplikasi *google form*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk dan kemudahan memiliki pengaruh sebesar 63,68 % dengan tingkat *significance F*  $0,000 < 0,05$ . Secara parsial kepuasan produk mempunyai pengaruh 39,81 % dengan nilai *significance t*  $0,000 < 0,05$ , sedangkan kemudahan memiliki pengaruh sebesar 4,20 % dengan tingkat *significance F*  $0,045 < 0,05$ .

Simpulan dari hasil penelitian ini adalah secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *JakOne Mobile* dari Bank DKI

***Kata Kunci : Kualitas Produk, Kemudahan, Kepuasan Nasabah***

## ABSTRACT

FATHIN MABRUK  
NPM 2115700461  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing  
Drs. Budiono, M.Sc

**EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND CONVENIENCE OF  
MOBILE BANKING (JakOne Mobile) OF BANK DKI'S  
CUSTOMER'S SATISFACTION  
(Study on : Bank DKI's Mobile Banking, JakOne Mobile, user  
Pintu Besar Selatan Branch)**

***ABSTRACT***

*This research aims to discover how much influence that product quality and convenience effecting the satisfaction of customers of Bank DKI's mobile banking application, JakOne Mobile, user both simultaneously and partially.*

*This research is conducted using associative strategies. The research method used was the survey method as part of a quantitative approach. The type of data used was primary data. The technique of collecting data uses literature studies and questionnaires provided to customers of Bank DKI's JakOne Mobile active mobile banking user using the google form application.*

*The results showed that product quality and convenience simultaneously had the influence of 63.68% with significance level of  $F_{0,000} < 0.05$ . Partially product satisfaction had the influence of 39.81% with significance level of  $t_{0,000} < 0.05$ , while convenience had the influence of 4.20% with significance level of  $F_{0,045} < 0.05$ .*

*It can be concluded that based on this research, simultaneously there was a significant influence amongst product quality and convenience on customer satisfaction. Partially, product quality has a significant effect on customer satisfaction. On the other hand, partially, convenience has a significant effect on customer satisfaction of users of JakOne Mobile from Bank DKI*

**Keyword: Product Quality, Convenience, Customer's satisfaction**

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	5
2.1 Review Hasil–Hasil Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1. Kepuasan Konsumen.....	9
2.2.2. Kualitas Produk.....	13
2.2.3. Kemudahan .....	16
2.3 Hubungan antar Variabel Penelitian.....	18
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	18
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian .....	18
BAB III METODA PENELITIAN .....	20
3.1 Strategi Penelitian.....	20
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	20
3.2.1. Populasi penelitian .....	20
3.2.2. Sampel Penelitian.....	20
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	21
3.3.1. Data .....	21

3.3.2.	Metode pengumpulan data .....	22
3.4	Operasionalisasi Variabel .....	23
3.4.1.	Uji Validitas .....	25
3.4.2.	Uji Reliabilitas .....	25
3.5	Metode Analisis Data .....	26
3.5.1.	Pengolahan Data.....	26
3.5.2.	Penyajian Data .....	26
3.5.3.	Analisis Statistik Data.....	26
BAB IV	HASIL- HASIL PENELITIAN .....	29
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	29
4.2	Deskripsi Responden .....	30
4.3	Deskripsi Data .....	31
4.4	Hasil Pengujian Validitas .....	32
4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	34
4.6	Analisis Statistik Data .....	34
4.6.1.	Analisis koefisien determinasi parsial.....	34
4.6.2.	Analisis koefisien determinasi berganda.....	35
4.7	Pengujian Hipotesis .....	36
4.8	Temuan Hasil Penelitian .....	38
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN .....	40
5.1	Simpulan.....	40
5.2	Saran .....	40
DAFTAR	REFERENSI .....	42
LAMPIRAN	.....	44

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1.</b> Skala Linkert dalam Instrumen Penelitian .....	23
<b>Tabel 3.2.</b> Tabel Operasional Variabel.....	24
<b>Tabel 4.1.</b> Deskripsi Responden.....	31
<b>Tabel 4.2.</b> Validitas Instrumen per butir Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	32
<b>Tabel 4.3.</b> Validitas Instrumen per butir Kemudahan ( $X_2$ ).....	33
<b>Tabel 4.4.</b> Validitas Instrumen per butir Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).....	33
<b>Tabel 4.5.</b> Hasil uji reliabilitas instrumen .....	34

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual Penelitian.....	18
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Linkert Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	31
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Linkert Kemudahan ( $X_2$ ).....	32
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Linkert Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).....	32
<b>Gambar 4.4.</b> Kerangka hasil statistik data .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian .....	44
<b>Lampiran 2</b> Skor variabel Kualitas Produk .....	48
<b>Lampiran 3</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	52
<b>Lampiran 4</b> Skor Variabel Kemudahan.....	53
<b>Lampiran 5</b> Hasil Uji Validitas Kemudahan .....	57
<b>Lampiran 6</b> Skor untuk Variabel Kepuasan Nasabah .....	58
<b>Lampiran 7</b> Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	62
<b>Lampiran 8</b> Tabulasi Skor Ganjil dan Genap Variabel Kualitas Produk .....	63
<b>Lampiran 9</b> Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	67
<b>Lampiran 10</b> Tabulasi Skor Ganjil dan Genap Variabel Kemudahan.....	68
<b>Lampiran 11</b> Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan .....	72
<b>Lampiran 12</b> Tabulasi Skor Ganjil dan Genap Variabel Kepuasan Nasabah.....	73
<b>Lampiran 13</b> Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah .....	77
<b>Lampiran 14</b> Hasil Uji Koefisien Parsial .....	78
<b>Lampiran 15</b> Hasil Uji Koefisien Korelasi Simultan .....	79