

**PENGARUH TEKNOLOGI KEUANGAN, KUALITAS  
PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(Studi pada PT Bank Index Selindo Kantor Pusat  
Thamrin Jakarta Pusat)**

**SKRIPSI**

**WAHYU ARIYANTO**

**21150000080**



**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 TEKNOLOGI KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(Studi pada PT Bank Index Selindo Kantor Pusat Thamrin Jakarta Pusat)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-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 di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali yang bagian sumber informasinya dicantumkan sebagaimana 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, 5 September 2019



**WAHYU ARIYANTO**

NPM 21150000080

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH TEKNOLOGI KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(Studi pada PT Bank Index Selindo Kantor Pusat Thamrin Jakarta Pusat)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi sarjana ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Jusuf Hariyanto ,M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

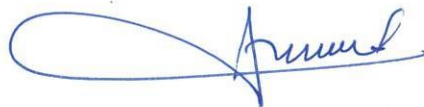
Jakarta, 5 September 2019

Pembimbing,



Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

Kepala Program studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

## HALAMAN PENGESAHAN



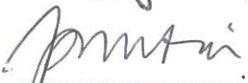

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH TEKNOLOGI KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(Studi pada PT Bank Index Selindo Kantor Pusat Thamrin Jakarta Pusat)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 5 September 2019 dengan nilai A.

#### Panitia Ujian Skripsi

1.  ..... ; Drs. Sumitro, M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ..... ; Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc  
(Dosen Pembimbing)
3.  ..... ; Dra. Pristina Hermastuti, MBA  
(Anggota Penguji 1)
4.  ..... ; Joko Bagio S, SE., MM  
(Anggota Penguji 2)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Pristina Hermastuti, MBA dan Bapak Joko Bagio S, SE., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritik selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, M.Sc, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang tak pernah putus memberikan doa, tidak lupa kepada kakak dan adik kandung saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang membangkitkan saya untuk terus berjuang.
7. Kepada kakak saya yang selalu memberikan semangat dan doa (Martini, Saiful, Agung, Soleh dan Ajizah), juga kepada adik saya (Niki).
8. Kepada teman seperjuangan skripsi Mega Samudera, Ulfa Ramandha Putri, Sutriono dan Dwi Chastuti yang selalu memberikan semangat dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada teman-teman seperjuangan dari semester satu (Aditya, Anggi, Despriansanto, Eva dan Farah)
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 5 September 2019

**WAHYU ARIYANTO**

NPM 21150000080

# HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Wahyu Ariyanto  
NPM : 21150000080  
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- exsclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

## **PENGARUH TEKNOLOGI KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) 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 : .....  
Pada tanggal : .....

Yang menyatakan,

Wahyu Ariyanto

Wahyu Ariyanto

Dosen Pembimbing :

NPK 21150000080

Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH TEKNOLOGI KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN  
TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi pada PT Bank Index Selindo Kantor Pusat Thamrin Jakarta Pusat)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi keuangan, kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah. strategi penelitian ini adalah strategi asosiatif.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei sampel, dimana peneliti membagikan kuesioner untuk mengumpulkan data. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin Jakarta Pusat berjumlah 4200. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus *slovin* dengan tingkat eror ( $e$ ) = 10 %, Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini berjumlah 98 orang nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan, pengaruh positif teknologi keuangan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,218 atau 21,8% dan signifikan, pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,281 atau 28,1% dan signifikan, pengaruh positif tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,434 atau 43,4 % dan signifikan.

***Kata Kunci: Teknologi Keuangan, Kualitas Pelayanan, Tingkat Suku Bunga, Kepuasan Nasabah***



Wahyu Ariyanto

Advisor :

NPK 21150000080

Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

S-1 Majoring In Management Program

**THE INFLUENCE OF FINANCIAL TECHNOLOGY, SERVICE QUALITY  
AND INTEREST RATE ON CUSTOMER SATISFACTION  
(Study at PT Bank Index Selindo Head Office Thamrin, Central Jakarta)**

**ABSTRACT**

*This study is aimed to determine how much influence the financial technology, service quality and interest rate on customer satisfaction. This research strategy is an associative strategy.*

*The collection data method used in this study is a sample survey, where researchers distribute questionnaires to collect data. The population in this study were customers of PT Bank Index Selindo Thamrin head office in Central Jakarta totaling 4200. The sample in this study was taken using the Slovin formula with an error rate ( $e$ ) = 10%, Thus the number of samples used for this study was at least 98 customers.*

*The results showed, the positive influence of financial technology on customer satisfaction of 0.218 or 21.8% and significant, positive effect of service quality on customer satisfaction of 0.281 or 28.1% and significant, positive influence of interest rates on customer satisfaction of 0.434 or 43, 4% and significant.*

***Keywords : Financial Technology, Service Quality, Interest Rate, Customer Satisfaction***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Teknologi Keuangan.....	16
2.2.2. Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.3. Tingkat Suku Bunga .....	21

2.2.4. Kepuasan Nasabah.....	22
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	23
2.3.1. Pengaruh Teknologi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	23
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah . .....	24
2.3.3. Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah .....	24
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	25
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian.....	25
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	27
3.2. Populasi dan Sampel.....	27
3.2.1. Populasi Penelitian .....	27
3.2.2. Sampel Penelitian .....	28
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	29
3.3.1. Data.....	29
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data .....	29
3.4. Operasional Variabel.....	30
3.5. Metoda Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	39
4.2. Deskripsi Responden .....	40
4.3. Analisis Data.....	41
4.3.1. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	42
4.3.2. Uji Kriteria <i>Goodness of Fit (GoF)</i> .....	46

**Halaman**

4.3.3. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	47
4.3.4. Pengujian Hipotesis .....	48
4.4. Temuan Hasil Penelitian.....	50
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>51</b>
5.1. Simpulan .....	51
5.2. Saran .....	51
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Skor Skala Likert .....	30
<b>Tabel 3.2.</b> Indikator Variabel Penelitian.....	33
<b>Tabel 3.3.</b> Kriteria Penilaian Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	37
<b>Tabel 4.1.</b> Jenis Kelamin Responden .....	40
<b>Tabel 4.2.</b> Usia Responden .....	40
<b>Tabel 4.3.</b> Pendidikan Terakhir Responden.....	41
<b>Tabel 4.4.</b> Pekerjaan Responden .....	41
<b>Tabel 4.5.</b> Penghasilan Responden.....	41
<b>Tabel 4.6.</b> <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	43
<b>Tabel 4.7.</b> <i>Cornbach Alpha dan Composite Reliability</i> .....	45
<b>Tabel 4.8.</b> Nilai <i>Goodness of Fit (GoF)</i> .....	46

# DAFTAR GAMBAR

## Halaman

<b>Gambar 1.1.</b> Penetrasi Pengguna Internet.....	2
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual Penelitian .....	25
<b>Gambar 4.1.</b> Hasil Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	43
<b>Gambar 4.2.</b> <i>Discriminant Validity</i> .....	45
<b>Gambar 4.3.</b> Hasil Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	47
<b>Gambar 4.4.</b> Hasil Pengujian <i>Direct Effect</i> .....	48

# DAFTAR LAMPIRAN

## Halaman

<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	57
<b>Lampiran 2.</b> Skor Variabel Teknologi Keuangan (X1).....	61
<b>Lampiran 3.</b> Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	64
<b>Lampiran 4.</b> Skor Variabel Tingkat Suku Bunga (X3) .....	67
<b>Lampiran 5.</b> Skor Kepuasan Nasabah (Y).....	70
<b>Lampiran 6.</b> Output <i>SmartPLS 3.0 Average Variance Extracted</i> .....	73
<b>Lampiran 7.</b> Output <i>SmartPLS 3.0 Cronbach's Alpha</i> .....	74
<b>Lampiran 8.</b> Output <i>SmartPLS 3.0 Composite Reliability</i> .....	75