

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEMUDAHAN MENGGUNAKAN *MOBILE  
BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus pada Pengguna *Mobile Banking* Livin' di  
Bank Mandiri KCP Jakarta RS Persahabatan)**

**SKRIPSI**

**AMELIA RIZKI RAMADHANI**

**21180500311**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEMUDAHAN MENGGUNAKAN *MOBILE  
BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus pada Pengguna *Mobile Banking Livin'* di  
Bank Mandiri KCP Jakarta RS Persahabatan)**

**SKRIPSI**

**AMELIA RIZKI RAMADHANI**

**21180500311**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEMUDAHAN MENGGUNAKAN *MOBILE  
BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus pada Pengguna *Mobile Banking Livin'* di  
Bank Mandiri KCP Jakarta RS Persahabatan)**

yang dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh ini yang saya ketahui bukan merupakan duplikasi, tiruan, atau plagiat dari karya ilmiah yang telah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur duplikasi, tiruan atau plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 22 Agustus 2022



**AMELIA RIZKI RAMADHANI**

**NPM 2118050311**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

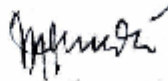
Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEMUDAHAN MENGGUNAKAN *MOBILE  
BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus pada Pengguna *Mobile Banking* Livin' di  
Bank Mandiri KCP Jakarta RS Persahabatan)**

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

Jakarta, 22 Agustus 2022

Pembimbing,



Drs. Budiono, M.Sc

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

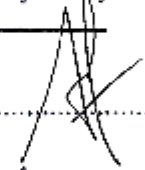
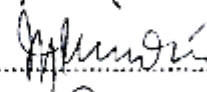
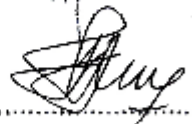
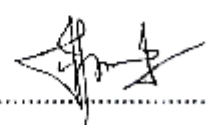
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KEMUDAHAN MENGGUNAKAN *MOBILE  
BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus pada Pengguna *Mobile Banking* Livin' di  
Bank Mandiri KCP Jakarta RS Persahabatan)**

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIEI) pada tanggal Agustus dengan nilai **A**.

Panitia Ujian Karya Ilmiah

- |  |   |
|--|---|
| 1.  | Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M. Sc<br>(Kepala Program Studi S-1 Manajemen) |
| 2.  | Drs. Budiono, M.Sc (Pembimbing)   |
| 3.  | Sri Handoko Sakti, SE., MMT<br>(Penguji I)                                  |
| 4.  | Imelda Aprileny, SE., ME<br>(Penguji II)                                    |

## KATA PENGANTAR

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

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat teratasi. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Budiono, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga untuk mengarahkan penelitian dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Sri Handoko Sakti, SE., MMTr selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Ibu Imelda Aprileny, SE., ME selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan saran dan kritikan selama proses sidang.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
6. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Sintaro Mugabe dan seluruh karyawan Bank Mandiri Jakarta RS Persahabatan yang telah membantu dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan peneliti.

8. Kedua orang tua saya Bapak Agus Suryanto dan Ibu Wanti Muji Asrini yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan material dan moral yang sangat luar biasa.
9. Kakak saya Mufti Ikhwana Sabila, Iza Putri Surya dan adik saya Syamata Arau, Vilisa Karim yang selalu memberi semangat, dukungan moral dan material.
10. Gilang Budiharistyو sebagai partner yang selalu ada untuk memberikan motivasi dan dukungan luar biasa kepada peneliti.
11. Teman teman seperjuangan Intan Septaria, Revita Eliyasari, Rahmania, Nindy Larassati, Erlina, Hanarys Vandiah yang membantu memberikan saran dan semangat.
12. Serta semua sahabat yang tidak bisa peneliti ucapkan satu per satu. Terima kasih atas doa dan bantuannya dalam proses penyusunan penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 22 Agustus 2022



**AMELIA RIZKI RAMADHANI**

**NPM 21180500311**

# HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Amelia Rizki R  
NPM : 21180500311  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

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

## **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEMUDAHAN MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada Pengguna *Mobile Banking* Livin' di Bank Mandiri KCP Jakarta RS Persahabatan)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif 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 peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Agustus 2022

Yang menyatakan



Amelia Rizki Ramadhani



Amelia Rizki Ramadhani  
NPM 21180500311  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Drs. Budiono, M.Sc

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEMUDAHAN  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH (Studi Kasus pada Pengguna *Mobile Banking Livin'* di Bank  
Mandiri KCP Jakarta RS Persahabatan)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri pengguna aplikasi *mobile banking*. 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 Mandiri pengguna aktif *mobile banking Livin'* menggunakan aplikasi google form.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk memiliki pengaruh sebesar 0.226 atau 22.6%, sedangkan kemudahan memiliki pengaruh sebesar 0.604 atau 60.4%. Simpulan dari hasil penelitian ini adalah kualitas produk dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang artinya kualitas produk dan kemudahan membuat nasabah pengguna *mobile banking* di bank Mandiri KCP Jakarta RS Persahabatan merasa puas pada layanan *mobile banking Livin'*.

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

Amelia Rizki Ramadhani  
NPM 21180500311  
Management Study Program

Supervisor :  
Drs. Budiono, M.Sc

***EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND CONVENIENCE OF MOBILE BANKING OF BANK MANDIRI CUSTOMER'S SATISFACTION (Study on Bank Mandiri's Mobile Banking Livin' user Jakarta RS Persahabatan Branch)***

***ABSTRACT***

*This research aims to discover how much influence product quality and convenience have on customer satisfaction of Bank Mandiri users of the Livin' mobile banking application. This research was conducted with an associative strategy. The research method used is a survey method as part of a quantitative approach. The type of data used is primary data. Data collection techniques used literature studies and questionnaires given to bank Mandiri customers who were active users of Livin' mobile banking using the google form application.*

*The results showed that product quality and convenience had a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality had an effect of 0.226 or 22.6%, while convenience had an effect of 0.604 or 60.4%. The conclusion from the results of this study is that product quality and convenience have a positive and significant effect on customer satisfaction, which means that product quality and convenience make customers who use mobile banking at Bank Mandiri KCP Jakarta Persahabatan Hospital satisfied with the Livin' mobile banking service.*

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

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	1
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	4
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	6
ABSTRAK .....	7
ABSTRAK .....	7
DAFTAR ISI .....	9
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR GAMBAR .....	13
DAFTAR LAMPIRAN.....	14
BAB I PENDAHULUAN .....	15
1.1 Latar Belakang Masalah .....	15
1.2 Perumusan Masalah .....	19
1.3 Tujuan Penelitian .....	19
1.4 Manfaat Penelitian .....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	21
2.1 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Pemasaran .....	21
2.2.2 Manajemen Pemasaran .....	21
2.2.3 Definisi <i>Mobile Banking</i> .....	22
2.2.4 Kepuasan Konsumen .....	23
2.2.5 Kualitas Produk .....	26
2.2.6 Kemudahan .....	28
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	29
2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	33
2.3.1 Kerangka Fikir.....	34
2.3.2 Hipotesis.....	34

BAB III METODA PENELITIAN .....	35
3.1 Strategi Penelitian .....	35
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
3.2.1 Populasi Penelitian .....	35
3.2.2 Sampel Penelitian .....	36
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	37
3.3.1 Sumber Data .....	37
3.3.2 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.4 Operasionalisasi Variabel .....	39
3.5 Metode Analisa Data .....	42
3.5.1 Analisis Partial Least Square (PLS) .....	42
3.5.2 Pengujian Hipotesis .....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	48
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	49
4.1.1 Profil dan Sejarah Berdirinya Bank Mandiri .....	49
4.1.2 Visi dan Misi Bank Mandiri.....	49
4.1.3 Jenis Produk Bank Mandiri .....	50
4.2 Deskripsi Data .....	51
4.2.1 Hasil Deskripsi Responden .....	51
4.3 Analisis Model Pengukuran Outer Model .....	56
4.3.1 Uji Validitas .....	56
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	59
4.4 Analisis Model Structural (Inner Model) .....	60
4.4.1 Koefisien Determinasi (R-Square) .....	60
4.5.2 Relevansi Prediksi atau Predictive Relevance ( $Q^2$ ).....	61
4.5.3 Penilaian Goodness of Fit (GoF).....	61
4.5.4 Pengujian Hipotesis .....	62
4.5 Pembahasan Penelitian .....	64
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah .....	64
4.5.2 Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah .....	65

BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	66
5.1 Simpulan .....	66
5.2 Saran .....	66
5.3 Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya .....	67
DAFTAR REFERENSI.....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Performance Livin' KCP Jakarta .....	17
Tabel 3.1 Skala Likert .....	39
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel .....	40
Tabel 3.3 Rule of Thumb Validitas Outer Model.....	43
Tabel 3.4 Rule of Thumb Reliabilitas Outer Model Reflektif.....	44
Tabel 3.5 Rule of Thumb Inner Model .....	45
Tabel 3.6 Rule of Thumb Uji Hipotesis .....	46
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4.2 Usia Responden.....	51
Tabel 4.3 Waktu Penggunaan Responden.....	52
Tabel 4.4 Outer Loading (Loading Factor) .....	57
Tabel 4.5 Average Variance Extracted (AVE).....	58
Tabel 4.6 Discriminant Validity .....	58
Tabel 4.7 Realibilitas Komposit .....	59
Tabel 4.8 Nilai R-Square (R2).....	60
Tabel 4.9 Nilai Q2.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji GoF Model .....	61
Tabel 4.11 Hasil Path Coefficient dalam Bootstraping PLS .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	54
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Kemudahan ( $X_2$ ).....	54
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	55
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Outer Model .....	56
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Outer Model setelah KP6 dibuang .....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner.....	61
Lampiran 2 Data Penelitian .....	65
Lampiran 3 Total Nilai per Variabel.....	75
Lampiran 4 Hasil PLS Algorithm.....	90
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	85
Lampiran 6 Surat Keterangan Riset Penelitian.....	84