

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR TERHADAP MINAT
PENGUNAAN BERKELANJUTAN *MOBILE BANKING* BRI DENGAN
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Metro Pengguna M-Banking BRI)**

SKRIPSI



Oleh:
ANNISA NANDA PUTRI
NPM. 18610089

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR TERHADAP MINAT
PENGUNAAN BERKELANJUTAN *MOBILE BANKING* BRI DENGAN
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Metro Pengguna M-Banking BRI)**

SKRIPSI

Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi Manajemen

Oleh:
ANNISA NANDA PUTRI
NPM. 18610089

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

ABSTRAK

Annisa Nanda Putri. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur terhadap Kepuasan Pengguna Mobil Banking BRI dengan Minat Penggunaan Berkelanjutan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro Pengguna Mobile banking BRI)*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suwanto, S.E., M.M. (2) Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA.

Kata kunci: *Kualitas layanan, Fitur, Kepuasan, Minat penggunaan berkelanjutan.*

Bank Rakyat Indonesia (BRI) menghadirkan sebuah aplikasi perbankan bernama BRI *Mobile* (BRIMo). Penggunaan aplikasi *Mobile Banking* juga mengalami berbagai kendala diantaranya yaitu kualitas dari layanan yang disediakan di dalam aplikasi serta terkait dengan fitur yang dapat memenuhi kebutuhan dari para nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fitur terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan dengan kepuasan Pengguna sebagai variabel intervening pada mahasiswa pengguna *Mobile Banking* BRI di Universitas Muhammadiyah Metro.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, fitur, kepuasan dan minat penggunaan berkelanjutan. Populasi dan sampel penelitian adalah mahasiswa prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro Angkatan 2018 dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 68 mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan *Path Analysis* dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan, fitur dan kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Kepuasan tidak terlalu signifikan meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan dan fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan.

ABSTRACT

Annisa Nanda Putri. 2022. *The Influence of Service Quality and Features on Satisfaction BRI Mobile Banking Users with Sustainable Use Interests as Intervening Variables (Study on Muhammadiyah Metro University Students Using BRI Mobile Banking)*. Skripsi. Management Study Program, Faculty of Economics and Business. University of Muhammadiyah Metro. Konselor (1) H. Suwanto, S.E., M.M. (2) Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA.

Kata kunci: *Service Quality, Features, Satisfaction, Sustainable of BRI Mobile Banking Users.*

Bank Rakyat Indonesia (BRI) presents a banking application called BRI Mobile (BRIMo). The use of the Mobile Banking application also encountered various obstacles including the quality of the services provided in the application and related to features that can meet the needs of customers in conducting financial transactions. This study aims to determine the effect of service quality and features on interest in sustainable use with user satisfaction as an intervening variable for students using BRI Mobile Banking at Muhammadiyah Metro University.

The research design is quantitative research or verification research. The variables in this study are service quality, features, satisfaction and interest in continuous use. The population and sample of the study were students of the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro Batch 2018 with the number of samples taken as many as 68 students. Data collection techniques using questionnaires. The analytical tools used are data quality analysis and Path Analysis with the SPSS program.

The results showed that service quality, features and satisfaction partially had a positive and significant effect on the interest in sustainable use. Satisfaction does not significantly increase the effect of service quality and features on interest in sustainable use.

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR TERHADAP MINAT
PENGUNAAN BERKELANJUTAN *MOBIL BANKING* BRI DENGAN
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Metro Pengguna M-Banking BRI)**

ANNISA NANDA PUTRI
NPM. 18610089

Pembimbing I



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Pembimbing II



Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA..
NIDN. 0231018702

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR TERHADAP MINAT
PENGUNAAN BERKELANJUTAN *MOBIL BANKING* BRI DENGAN
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Metro Pengguna M-Banking BRI)**

Annisa Nanda Putri
NPM. 18610061

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 8 September 2022
Tempat Ujian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

Tim Penguji,

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0228035801

Ketua Penguji

Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA.
NIDN: 0231018702

Sekretaris

Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN: 0223027901

Penguji Utama

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



H. Suwanto, S.E., M.M
NIDN. 0228035801

MOTTO

" Kau tak akan pernah mampu menyebrangi lautan sampai kau berani berpisah dengan daratan"

(Cristopher Colombus)

" Tidak ada keberuntungan dalam hidup tanpa adanya usaha dan doa"

(Penulis)

"Pendidikan merupakan salah satu proses dalam membentuk pola pikir."

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua, Ayahanda dan Ibunda yang selalu berdo'a, memberikan nasehat, arahan, dukungan yang tiada batas kepada penulis untuk tetap semangat dan optimis dalam menghadapi segala sesuatunya. Terima kasih untuk segala kepercayaan yang telah kalian berikan, semoga amanah ini mendapatkan izin dari Allah SWT, aamiin.
2. Bapak H. Suwanto, S.E., M.M. dan Bapak Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, pengarahannya dalam penyusunan Skripsi.
3. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi sekaligus Penguji Utama Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Teman-teman seperjuangan Manajemen khususnya kelas B yang dari awal hingga akhir bersama dalam suka cita dan terima kasih juga untuk bantuan dan semangatnya
8. Serta Almamater Kebanggaan Universitas Muhammadiyah Metro

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari Skripsi ini adalah: Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan *Mobil Banking* BRI dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro Pengguna Mbanking BRI). Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. H. Suwanto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, sekaligus Pembimbing I Skripsi.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro sekaligus penguji Utama Skripsi ini.
4. Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA., selaku Pembimbing II skripsi ini
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya semoga skripsi ini dapat berlanjut ke tahap selanjutnya, sekaligus sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, Agustus 2022
Penulis,

Annisa Nanda Putri

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANNISA NANDA PUTRI

NPM : 18610089

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur terhadap Kepuasan Pengguna *Mobil Banking* BRI dengan Minat Penggunaan Berkelanjutan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro Pengguna Mobile banking BRI)” adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas.

Metro, Agustus 2022



ANNISA NANDA PUTRI
NPM. 18610089

.....



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 3192/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Annisa Nanda Putri
NPM : 18610089
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking BRI Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro Pengguna M-Banking BRI

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 15 September 2022

Kepala Unit



Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN: 0203128801

mat

Jl. Hajar Dewantara No 116
Kemulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Jember, Jawa Timur 60115, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>).....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	8
A. Kajian Literatur.....	8
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Kualitas Layanan.....	9
3. Fitur.....	12
4. Minat Berkelanjutan	15
5. Kepuasan.....	17
B. Hasil Penelitian Relevan	20
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis Penelitian	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian	25
B. Tahapan Penelitian	25
1. Lokasi dan Objek Penelitian	25
2. Populasi	25
3. Sampel dan Teknik Sampling	26
C. Definisi Operasional Variabel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Instrumen Penelitian	29
F. Teknik Analisis Data Analisis	31
G. Hipotesis Statistik	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B. Hasil Penelitian	41
C. Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Hasil Penelitian Relevan	20
2. Kisi-kisi Instrumen.....	28
3. Nilai dan kategori Jawaban Kuisisioner	30
4. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kualitas layanan (X_1)	42
5. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Fitur (X_2)	43
6. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kepuasan (X_3)	44
7. Distribusi Frekuensi Skor Variabel minat penggunaan berkelanjutan (Y)....	45
8. Hasil Uji Normalitas.....	46
9. Ringkasan Hasil Uji Normalitas	46
10. Tabel ANOVA Regresi Y atas X_1	49
11. Tabel ANOVA regresi Y atas X_2	49
12. Tabel ANOVA regresi Y atas X_3	50
13. Hasil uji Homogenitas	50
14. Ringkasan Hasil Uji Homogenitas.....	50
15. Uji Regresi Linier Berganda	52
16. Tabel Hasil R2 Determinasi Sub Struktur 1.....	52
17. Uji Regresi Linier Berganda	53
18. Tabel Hasil R2 Determinasi Sub Struktur 2.....	55
19. Rangkuman Koefisien jalur Variabel	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Perkembangan dari penggunaan <i>Mobile Banking</i> BRI	1
2. Kerangka Konseptual Penelitian	24
3. Struktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Metro	40
4. Histogram Skor Variabel Kualitas layanan (X_1)	42
5. Histogram Skor Variabel Fitur (X_2)	43
6. Histogram Skor Variabel Kepuasan (X_3)	44
7. Histogram Skor Variabel Minat penggunaan berkelanjutan (Y).....	45
8. Diagram P Plot Kualitas layanan.....	46
9. Diagram P Plot Fitur.....	47
10. Diagram P Plot Kepuasan.....	48
11. Diagram P Plot Minat penggunaan berkelanjutan.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian	
2. Hasil Penyebaran Kuisisioner Penelitian	
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	
4. Rekapitulasi Hasil pengumpulan Data	
5. Penentuan Distribusi Skor Variabel	
6. Hasil Uji Normalitas	
7. Hasil Uji Linieritas	
8. Hasil Uji Homogenitas	
9. Hasil Uji Regresi Sub Struktur 1	
10. Hasil Uji Regresi Sub Struktur 2	
11. Tabel r Product Moment	
12. Tabel Uji Lilliefors Test for Normality	
13. Tabel t	
14. Tabel F	