

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN  
NASABAH TERHADAP NIAT PENGGUNAAN APLIKASI EKA ONLINE  
PADA BPR EKA BUMI ARTHA PROVINSI LAMPUNG**



Oleh :

**DICKY KURNIAWAN**

**21710001**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2023**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN  
NASABAH TERHADAP NIAT PENGGUNAAN APLIKASI EKA ONLINE  
PADA BPR EKA BUMI ARTHA PROVINSI LAMPUNG**

**TESIS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar  
Program Magister Manajemen**

**Oleh**

**DICKY KURNIAWAN**

**21710001**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2023**

## ABSTRAK

Kurniawan, Dicky. 2023. *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Kepercayaan Terhadap Niat Penggunaan Aplikasi Eka Online Pada Bpr Eka Bumi Artha Provinsi Lampung*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C. (2) Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.

**Kata Kunci:** kualitas layanan elektronik, kepercayaan, niat penggunaan

Perkembangan mobile banking telah berkembang pesat hanya dalam beberapa tahun. Dalam transisi dari operasi cabang tradisional dan solusi berbasis web generasi pertama ke web seluler dan aplikasi seluler, bank menghadapi tantangan baru dalam mengelola dan membangun hubungan yang signifikan dengan basis pelanggan mereka. Perbankan memerlukan strategi seluler untuk mempertahankan pelanggan seluler.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh pada kepercayaan? 2) Apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap niat penggunaan aplikasi? 3) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap niat penggunaan aplikasi?

Penelitian ini dilakukan pada nasabah PT BPR Eka Bumi Artha dengan melibatkan 400 nasabah di dalamnya yang menjadi bagian dari responden penelitian. Pengambilan sampel penelitian menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan Analisis Jalur dengan aplikasi Lisrel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan. Hasil penelitian menunjukkan adanya Aplikasi Eka Mobile telah memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah. Kemudian, kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan petugas bank selalu menawarkan nasabah tentang aplikasi Eka Mobile, memberikan edukasi tentang penggunaan layanan Eka Mobile, menjelaskan fitur kemudahan dari aplikasi Eka Mobile, dan tidak pernah memaksa nasabah untuk menggunakan Eka Mobile. Selanjutnya, Kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan nasabah membutuhkan dan mempercayai Eka Mobile.

**PERSETUJUAN**

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN  
NASABAH TERHADAP NIAT PENGGUNAAN APLIKASI EKA ONLINE  
PADA EKA BUMI ARTHA PROVINSI LAMPUNG**

Oleh

**DICKY KURNIAWAN  
21710001**

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

Metro, Februari 2023

Pembimbing I


  
**Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C.**  
**NIDN. 0228035801**

Metro, Februari 2023

Pembimbing II

  
**Dr. Haraban Sigalingging, M.M.**  
**NIDN. 0223016502**

Metro, Februari 2023  
Naras Program Studi  
Magister Manajemen

  
**Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C.**  
**NIDN. 0228035801**

**PENGESAHAN**

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN  
NASABAH TERHADAP NIAT PENGGUNAAN APLIKASI EKA ONLINE  
PADA BPR EKA BUMI ARTHA PROVINSI LAMPUNG**

Oleh

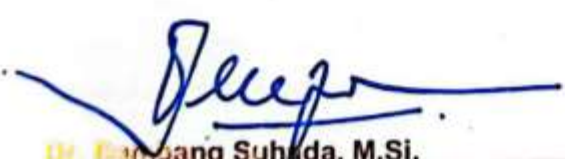
**DICKY KURNIAWAN  
21710001**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal  
Tim Penguji

  
**Dr. Suharto, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0228035801**


  
**Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.**  
**NIDN. 0223016502**

**Sekretaris**

  
**Dr. Bambang Suhada, M.Si.**  
**NIP. 19641204 199203 1 002**

**Penguji Utama**



  
**Dr. Agus Sutanto, M.Si.**  
**NIP. 19620827 198803 1 001**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini sebagai pembimbing akademik terhadap saudara :


Nama : DICKY KURNIAWAN

NPM : 21710001

Proposal dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Niat Penggunaan Aplikasi Eka Online pada BPR Eka Bumi Artha Cabang Metro" tersebut telah dibimbing secara seksama dan dinyatakan layak untuk diseminarkan dalam forum yang dijadwalkan oleh Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, 1 Oktober 2022

Pembimbing Akademik




Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C.  
NIDN. 0228035801

Menyetujui,

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C.  
NIDN. 0228035801

## **MOTTO**

Terbang Tinggilah Walau ada Rasa Takut disana  
Karna Diam tak akan membuatmu maju



## PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkatNya sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang memiliki peran penting dalam kehidupan saya :

### 1. Terimakasih untuk Keluargaku

Terimakasih untuk Ayahanda Tercinta Hifzon Anjori, Istriku tercinta Fitriyanti, anakku tersayang Qanita Najiya Dzakirah, dan kedua Kakak Ku yaitu Yudhi Rinaldo dan Molina Silvia atas setiap doa, semangat dan dukungan moral secara materiil, tanpa kalian mungkin penulis bukanlah siapa-siapa. Terimakasih untuk setiap motivasi yang selalu mengalir kepada penulis untuk terus maju dan pantang menyerah.

### 2. Sahabat-sahabatku

Terima kasih untuk sahabat-sahabatku di Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Magister Manajemen angkatan tahun 2021 yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga aku mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik.

### 3. Universitas Muhammadiyah Metro

Terima kasih kepada para pahlawan tanpa jasa (Bapak/Ibu dosen) dan para staf yang telah membantu proses berjalannya perkuliahan dari awal hingga akhir.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan tesis ini tidaklah mudah untuk penulis menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. H. Agus Sutanto, M.Si., selaku Direktur Pascasarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian tesis ini.
3. Dr. Suharto, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya tesis ini.
4. Dr. Marhaban Sigalingging, M.M., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya tesis ini.
5. Dr. Bambang Suhada, M.Si., sebagai penguji yang telah memberikan saran dan bahan pertimbangan guna menuju tesis yang lebih baik
6. Segenap dosen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan banyak wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berarti bagi penulis. Seluruh staf dan karyawan Pascasarjana, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuannya.
7. Jajaran Direksi dan Karyawan BPR Eka Bumi Artha yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan support yang luar biasa
8. Seluruh Nasabah BPR Eka Bumi Artha yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran

dan kritik yang bersifat membangun dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi penulis demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Metro, 30 Januari 2023



Penulis

# PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dicky Kurniawan

NPM : 21710001

Prodi : Magister Manajemen

Menyatakan bahwa tesis dengan judul " Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Niat Penggunaan Aplikasi Eka Online pada BPR Eka Bumi Artha Cabang Metro" adalah karya saya dan bukan plagiat. Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan



Dicky Kurniawan

NPM. 21710001



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 241/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : DICKY KURNIAWAN  
NPM : 21710001  
Jenis Dokumen : TESIS

Judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT PENGGUNAAN APLIKASI EKA ONLINE PADA BPR EKA BUMI ARTHA PROVINSI LAMPUNG

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, 05 Juli 2023

Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.  
NIDN. 0213068302

Jajar Dewantara No.116  
Julyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Jing. Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
Email: [help@upi.ummetro.ac.id](mailto:help@upi.ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN .....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN .....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	5
BAB II KAJIAN LITERATUR .....	6
A. Kualitas Layanan Elektronik.....	6
B. Kepercayaan Nasabah.....	8
C. Niat Penggunaan Aplikasi .....	10
D. Penelitian Terdahulu .....	12
F. Hipotesis Penelitian.....	14
1. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepercayaan Nasabah .....	14

2. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Niat Penggunaan Aplikasi .....	15
3. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Niat Penggunaan Aplikasi .....	16
BAB III METODE PENELITIAN .....	18
A. Rancangan Penelitian .....	18
B. Populasi dan Sampel .....	18
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	20
1. Variabel Penelitian .....	20
2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20
D. Metode Pengumpulan Data .....	21
1. Kuesioner .....	21
2. Observasi .....	22
E. Teknik Analisis Data.....	22
1. Statistik Deskriptif.....	22
2. Pengujian Persyaratan Instrumen .....	22
3. Pengujian Persyaratan Analisis .....	23
4. Pengujian Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	25
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	25
1. Hasil Pengujian Persyaratan Instrumen .....	26
2. Hasil Pengujian Persyaratan Analisis.....	28
3. Hasil Pengujian Homogenitas.....	29
4. Hasil Pengujian Linieritas.....	29
5. Hasil Pengujian Analisis Jalur.....	30
B. Pembahasan .....	30
1. Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepercayaan .....	30
2. Kualitas Layanan Elektronik terhadap Niat Penggunaan Aplikasi.....	31
3. Kepercayaan terhadap Niat Penggunaan Aplikasi.....	32
BAB V PENUTUP .....	33
A. Simpulan.....	33
B. Saran .....	33

DAFTAR PUSTAKA.....	35
---------------------	----



## DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
Tabel 1. Data Pengguna Layanan Aplikasi Elektronik pada BPR Eka Bumi Artha Tahun 2021 .....	3
Tabel 2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. Jumlah Nasabah PT BPR Eka Bumi Artha .....	18
Tabel 4. Sebaran Sampel .....	19
Tabel 5. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	21
Tabel 6. Hasil Statistik Deskriptif .....	25
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Elektronik.....	26
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kepercayaan Nasabah.....	27
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Niat Penggunaan Aplikasi .....	27
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas .....	28
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas .....	28
Tabel 12. Hasil Uji Homogenitas .....	29
Tabel 13. Hasil Pengujian Linieritas .....	29

## DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
Gambar 1. Model Penelitian .....	17
Gambar 2. Hasil Pengujian Analisis Jalur .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	45
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner.....	49
Lampiran 3. Hasil Dekripsi Statistik.....	69
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	72
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas.....	75
Lampiran 6. Hasil Uji Homogenitas.....	77
Lampiran 7. Hasil Uji Linieritas.....	78
Lampiran 8. Hasil Analisis Jalur.....	79