

**PENGARUH NASABAH *EXPERIENCE* DAN FITUR
LAYANAN PADA BRI *MOBILE BANKING* (BRIMO)
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) TBK KC RAJAWALI
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Skripsi Mencapai Gelar Sarjana Strata 1
Program Studi Administrasi Bisnis



Disusun oleh:

Hana Ayuning Cahyati

NBI : 1121900075

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**PENGARUH NASABAH *EXPERIENCE* DAN FITUR
LAYANAN PADA BRI *MOBILE BANKING* (BRIMO)
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) TBK KC RAJAWALI
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program
Studi Administrasi Bisnis**



Disusun Oleh:

Hana Ayuning Cahyati

NBI : 1121900075

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hana Ayuning Cahyati

NBI : 1121900075

Judul : Pengaruh Nasabah *Experience* dan Fitur Layanan pada
BRI Mobile Banking (BRImo) terhadap Kepuasan Nasabah
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KC
Rajawali Surabaya

Surabaya, 03 Juli 2023

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.

NPP. 20120.87.0103

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing



Drs. Agung Pujiyanto, MM.

NPP. 201220.92.0284

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 03 Juli 2023:

Dewan penguji,

1. Drs. Agung Pujianto, MM
Ketua



2. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM
Anggota




3. Dra. Sri Andayani, MM
Anggota



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwintari, MP.
NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hana Ayuning Cahyati

NBI 1121900075

Judul : PENGARUH NASABAH *EXPERIENCE* DAN FITUR LAYANAN PADA BRI *MOBILE BANKING* (BRIMO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KC RAJAWALI SURABAYA

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar - benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagian plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh - sungguh dan atas kesadaran yang sesadar - sadarnya.

Surabaya, 03 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Hana Ayuning Cahyati



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hana Ayuning Cahyati
NBI/ NPM : 1121900075
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh Nasabah *Experience* dan Fitur Layanan pada BRI *Mobile Banking* (BRImo) terhadap Kepuasan Nasabah PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KC Rajawali Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 03 Juli 2023

Yang Menyatakan,

(Hana Ayuning Cahyati)

MOTTO

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Prosesnya mungkin ga mudah tapi endingnya bikin ga berhenti bilang Alhamdulillah”

“Only you can change your life, Nobody else can do it for you”

Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga denga napa yang kita perjuangkan hari ini.

“God has perfect timing, never early, naver late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it’s a worth the wait”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

The possibility of all those possibilities being possible is just another possibility that can possibly happen” (Mark Lee)

ABSTRAK

Pertumbuhan teknologi dan informasi yang saat ini bertambah pesat dan merambah ke semua aspek di kehidupan masyarakat. Pendorong yang utama yaitu menggerakkan kearah digitalisasi. Kemajuan teknologi perbankan saat ini, telah membuat pergerakan kearah *digital banking*. Seiring dengan perkembangan-perkembangan dari BRI, terdapat begitu banyak inovasi-inovasi seperti salah satunya adalah *mobile banking* BRI. BRImo adalah versi terbaru dari BRI *mobile* yang dikembangkan oleh BRI dari segi keamanan dan fitur-fiturnya. Sistem keamanan dari BRImo itu sendiri lebih baik dari BRI *Mobile*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh dari nasabah *experience* dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* (BRImo). adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisisioner, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi dengan pendekatan non linier, uji T, koefisien determinasi R² dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial nasabah *experience* dan fitur layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *mobile banking* BRImo dengan nilai untuk nasabah *experience* $0.000 > 0.05$ yang berarti signifikan dan untuk fitur layanan nilai signifikan yang dihasilkan adalah $0,000 > 0,05$. dan untuk uji F pada penelitian ini tidak bisa dilakukan karena 2 variabel yang tidak linier yaitu pada variabel Nasabah *Experience* (X1) dan fitur layanan (X2) sehingga untuk uji hipotesis F (simultan) tidak bisa dibuktikan

Kata kunci : Nasabah Experience, Fitur layanan, mobile banking

ABSTRACT

The growth of technology and information is currently growing rapidly and penetrated into all aspects of people's lives. The main driver is moving towards digitalization. Advances in banking technology today have made a move towards digital banking. Along with the developments of BRI, there are so many innovations, one of which is BRI mobile banking. BRImo is the latest version of BRI mobile developed by BRI in terms of security and features. The security system of BRImo itself is better than BRI Mobile. This study aims to analyze and determine the effect of customer experience and service features on customer satisfaction using mobile banking (BRImo). As for the type of research used is quantitative research, data collection by distributing questionnaires, the number of samples in this study were 99 respondents. The data analysis technique used in this study is regression analysis with a non-linear approach, T test, coefficient of determination R² and F test. The results of this study indicate that partially customer experience and service features have a positive effect on customer satisfaction using Brimo mobile banking with a score for customer experience $0.000 > 0.05$ which means significant and for service features the resulting significant value is $0.000 > 0.05$. and for the F test in this study it could not be carried out because 2 variables were not linear, namely the Customer Experience variable (X1) and service features (X2) so that the F (simultaneous) hypothesis test could not be proven.

Keywords: Customer Experience, Service features, mobile banking

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya serta anugerah yang tada terkira, shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta sahabat yang telah mengajarkan kita suri tauladan, dan yang telah membawa kita dari jaman jahiliah ke jaman modern seperti yang kita rasakan sekarang dengan kemudahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Nasabah Experience dan Fitur Layanan pada BRI Mobile Banking (BRImo) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KC Rajawali Surabaya”**.

Skripsi ini disusun guna untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan kelulusan studi pada program Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada Bapak Drs. Agung Pujiyanto, M.M selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dra. Diana Juni Mulyati, M.M selaku dosen pembimbing 2 II, terima kasih atas bimbingannya dan arahnya sehingga skripsi saya dapat terselesaikan, dan semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada yang terhormat:

1. Tuhan saya Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran.
2. Bapak Prof.Dr. Mulyanto Nugroho,MM., CMA.,CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Drs. Agung Pudjiyanto, M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM selaku Kaprodi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan materi Pendidikan yang sangat berharga selama saya kuliah di jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945
7. Bapak dan Ibu staff Karyawan/Karyawati di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
8. Kepada nasabah yang telah menjadi responden saya, terima kasih atas ketersediaannya untuk menjadi responden saya

9. Kepada kedua orang tua saya Bapak Saekan dan Prihatin Restu Wilujeng yang tidak berhenti untuk mendoakan dan memberikan support kepada saya hingga skripsi ini selesai
10. Kepada teman-teman kuliah saya Ega Verdynata, Meisha Yana Novitasari, yang telah mensupport saya untuk mengerjakan skripsi saya hingga tuntas tanpa menambah semester
11. Kepada teman-teman saya bermain Aden, Etnandia, Tahta yang telah memberikan support dan mendengarkan keluh kesah saya dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai
12. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Disamping itu, Penulis menyadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari Kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak yang telah membaca skripsi ini untuk memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT kita mohon ampunan-Nya, dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Sidoarjo, 3 Juli 2023

Hana Ayuning Cahyati

1121900075

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 Pemasaran Bank	22
2.2.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	24
2.2.3 Pemasaran Jasa.....	27
2.2.4 Nasabah Experience (<i>Customer Experience</i>)	28

2.2.5 Fitur Layanan	33
2.2.6 Kepuasan Nasabah	34
2.2.7 Mobile Banking.....	39
2.3 Definisi Konsep.....	41
2.3.1 Nasabah Experience (<i>Customer Experience</i>).....	41
2.3.2 Fitur Layanan	41
2.3.3 Kepuasan Nasabah	41
2.4 Definisi Operasional.....	42
2.4.1 Nasabah Experience (<i>Customer Experience</i>).....	42
2.4.2 Fitur Layanan	42
2.4.3 Kepuasan Nasabah	42
2.5 Pola Hubungan Antar Variabel	43
2.5.1 Hubungan <i>nasabah Experience</i> (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah.....	43
2.5.2 Hubungan Fitur Layanan (X2) Terhadap Kepuasan nasabah.....	43
2.5.3 Hubungan <i>nasabah Experience</i> (X1) dan Fitur Layanan (X2) Terhadap Kepuasan nasabah	43
2.6 Kerangka Dasar Pemikiran.....	44
2.7 Hipotesis.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
3.1 Rancangan Penelitian	47
3.2 Populasi dan Sampel	48
3.2.1 Populasi	48
3.2.2 Sampel.....	48
3.3 Skala Pengukuran Dan Instrumen Penelitian	49
3.3.1 Skala Pengukuran.....	49
3.3.2 Instrumen Penelitian.....	51
3.4 Jenis Data Dan Sumber Data.....	60
3.4.1 Jenis Data	60
3.4.2 Sumber Data.....	60

3.5 Teknik Pengumpulan Data	61
3.6 Teknik Analisis Data	61
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	61
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	62
3.6.3 Uji Regresi Determinasi R^2	64
BAB IV PENYAJIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Penyajian Data	67
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	67
4.1.2 Karakteristik Responden	69
4.1.3 Uji Instrumen.....	72
4.2 Tabulasi Data	73
4.3 Analisis Data	86
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	86
4.3.2 Analisi Regresi (Determinasi (R^2)).....	91
4.3.3 Uji Hipotesis.....	94
4.4 Pembahasan.....	96
4.4.1 Pengaruh Nasabah Experience terhadap Kepuasan Nasabah	96
4.4.2 Pengaruh Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	97
4.4.3 Pengaruh Nasabah Experience dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	98
BAB V PENUTUP.....	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Rekomendasi	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Skala Likert	50
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen.....	51
Tabel 3. 3 Interval Rata – rata Skor	62
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan Usia	70
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4. 4 Responden berdasarkan Penghasilan	71
Tabel 4. 5 Responden berdasarkan Lamanya menggunakan aplikasi BRImo	71
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas	73
Tabel 4. 8 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Nasabah Experience (X1)	73
Tabel 4. 9 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Fitur Layanan (X2) ..	77
Tabel 4. 10 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	80
Tabel 4. 11 Interval Rata - rata Skor	83
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Responden dan Nilai Mean Variabel Nasabah Experience (X1)	84
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Responden dan Nilai Mean Variabel Fitur Layanan (X2)	85
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Responden dan Nilai Mean Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	85
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Normalitas.....	88
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linieritas Antara Variabel Diferensiasi Nasabah Experience (X1) Dengan Kepuasan Nasabah (Y).....	89
Tabel 4. 17 Hasil Uji Linieritas Antara Variabel Diferensiasi Fitur Layanan (X2) Dengan Kepuasan Nasabah (Y)	89
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	90
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi dengan Pendekatan Non Linieritas Variabel Nasabah Experience (X1) dengan Kepuasan Nasabah (Y) yang memenuhi persyaratan linieritas	91
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Regresi dengan Pendekatan Non Linieritas Variabel Fitur Layanan(X2) dengan Kepuasan Nasabah (Y) yang memenuhi persyaratan linieritas.....	93
Tabel 4. 21 Hasil Uji t (Parsial) Nasabah Experience (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	94
Tabel 4. 22 Hasil Uji t (Parsial) Fitur Layanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan aplikasi Brimo pada situs unduhan.....	3
Gambar 1. 2 Tampilan Pembukaan Rekening Melalui Aplikasi BRImo	4
Gambar 1. 3 Kasus Penipuan Secara Daring.....	5
Gambar 1. 4 Nilai Ulasan BRImo pada Situs Pengunduhan Aplikasi	5
Gambar 1. 5 Apresiasi Nasabah pada Aplikasi BRImo	6
Gambar 1. 6 Diagram peningkatan penggunaan BRImo tiap bulannya di bank rakyat Indonesia Kantor Cabang Rajawali Surabaya	6
Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berfikir.....	44
Gambar 4. 1 Logo BRI.....	67
Gambar 4. 2 Tampilan pada Aplikasi BRImo	68
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Model Histogram	86
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas Data P-Plot	87
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran 2 Hasil Uji SPSS.....	113
Lampiran 3 Kartu Bimbingan	122
Lampiran 4 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	126
Lampiran 5 SK Turnitin.....	129