

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
PERSEPSI BIAYA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
STUDI PADA NASABAH PENGGUNA BNI MOBILE
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

OSCAR DEVANA PRASATYAWAN

Nomor Mahasiswa : 11200963

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

YOGYAKARTA

2024

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
PERSEPSI BIAYA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
STUDI PADA NASABAH PENGGUNA BNI MOBILE
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

OSCAR DEVANA PRASATYAWAN

Nomor Mahasiswa : 11200963

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGAJUAN

**Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Disusun Oleh:

Oscar Devana Prasatyawan

11200963

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Oscar Devana Prasatyawan
NIM : 11200963
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

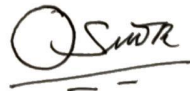
“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Persepsi Biaya Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah Pengguna BNI Mobile Di Daerah Istimewa Yogyakarta”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 5 April 2024

Yang menyatakan



(Oscar Devana Prasatyawan)
11200963

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
PERSEPSI BIAYA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
STUDI PADA NASABAH PENGGUNA BNI MOBILE
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

OSCAR DEVANA PRASATYAWAN

11200963

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen pada tanggal 25 Maret 2024

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dr. Elok Pakaryaningsih, M.Si :
(Ketua Tim Penguji/Dosen Penguji)
2. Dr. Andreas Ari Sukoco, M.M., M.Min :
(Dosen Penguji)
3. Jonathan Herdioko, S.E., M.M. :
(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 3 April 2024

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi



Dr. Perminas Pangeran, M.Si

Dr. Elok Pakaryaningsih, M.Si

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Persepsi Biaya Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah Pengguna Bni Mobile Di Daerah Istimewa Yogyakarta

Nama : Oscar Devana Prasatyawan

NIM : 11200963

Mata Kuliah : Skripsi

Program Studi : Manajemen

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2023/2024

Telah diperiksa dan disetujui 19/2²⁴.

Yogyakarta,



Dosen Pembimbing

Jonathan Herdioko SE., MM

DUTA WACANA

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN PERSEPSI
BIAYA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI PADA NASABAH
PENGGUNA BNI MOBILE BANKING DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Yang penulis kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang bersumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka penulis bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar.

Yogyakarta, 7 Februari 2024



DUATA WACANA

Oscar Devana Prasatyawan

11200963

HALAMAN MOTTO

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”

Filipi 4:13

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

Amsal 23:18

“Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu!”

2 Tawarikh 15:7

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan”

Yeremia 29:11

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas Kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam keadaan apapun.
2. Orang Tua terkasih, Bapak Vitus Priyadi dan Ibu Helena Wartningsih yang selalu memberi motivasi untuk penulis, dan juga segenap keluarga besar yang memberikan support bagi penulis untuk menyelesaikan studi strata satu.
3. Kakak terkasih, Agnes Devina Komalasari yang selalu memberi semangat dan doa.
4. Dosen pembimbing penulis, Ibu Dra. Purwani Retno Andalas, MM dan Bapak Jonathan Herdioko, SE., MM yang telah membimbing, mengarahkan, membantu, memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh dosen yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana, sebagai pemberi ilmu dan motivator bagi penulis agar selalu semangat dalam menyelesaikan studinya.
6. Teman-teman sekalian yang menjadi keluarga penulis selama berada di Yogyakarta selalu memberikan dukungan dan semangat selama penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas rahmat, kasih sayang dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul: “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN PERSEPSI BIAYA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI PADA NASABAH PENGGUNA BNI MOBILE DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.

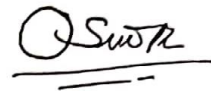
Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Purwani Retno Andalas, MM dan Bapak Jonathan Herdioko, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Para responden banyak membantu penulis dalam memperoleh data untuk kemudian diolah dalam penyusunan skripsi.
3. Orang tua, kakak serta keluarga yang selalu memberikan semangat, materi dan bantuan doa kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang telah disusun ini masih mempunyai kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu penulis berharap kepada para pembaca

dapat memberikan kritik dan saran. Akhir kata penulis hanya bisa berdoa kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa membalas kebaikan semua orang dan semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu manajemen.

Penulis



Oscar Devana Prasatyawan

11200963



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kualitas Layanan Elektronik	8
2.1.2 Persepsi Biaya Layanan	10
2.1.3 Kepuasan Nasabah	12
2.2 Peneliti Terdahulu	15
2.3 Kerangka Penelitian	19
2.4 Hipotesis	19
BAB III METODA PENELITIAN	21
3.1 Jenis Dan Sumber Data	21
3.1.1 Data Primer	21
3.1.2 Data Sekunder.....	22
3.2 Populasi Dan Metode Sampling	22

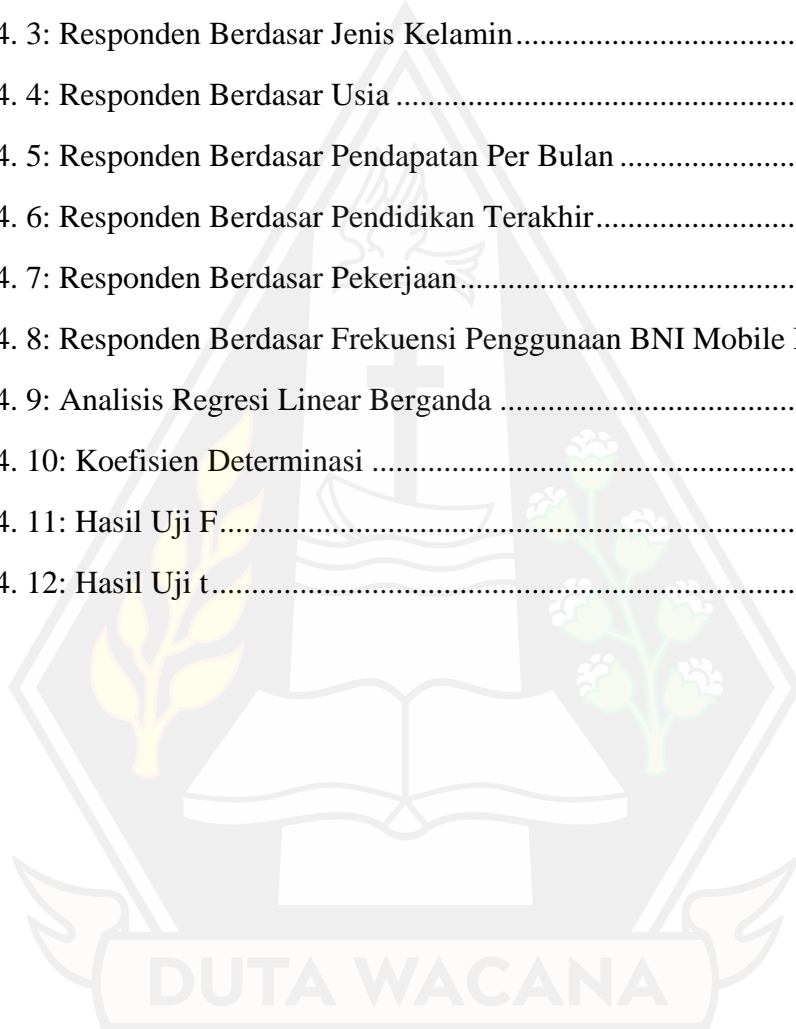
3.2.1 Populasi.....	22
3.2.2 Metode Sampling.....	23
3.3 Variabel Penelitian.....	24
3.3.1 Variabel Independen.....	24
3.3.2 Variabel Dependen.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5 Metode Analisis Data.....	26
3.5.1 Uji Validitas.....	26
3.5.2 Uji Reabilitas.....	27
3.6 Analisis Deskriptif.....	28
3.7 Uji Hipotesis.....	29
3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.7.2 Uji Determinan (R^2).....	30
3.7.3 Uji F.....	30
3.7.4 Uji t.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Analisis Data.....	32
4.1.1 Uji Validitas.....	32
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	34
4.2 Profil Responden.....	35
4.2.1 Profil Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	35
4.2.2 Profil Responden Berdasar Usia.....	36
4.2.3 Profil Responden Berdasar Pendapatan Perbulan.....	37
4.2.4 Profil Responden Berdasar Pendidikan Terakhir.....	38
4.2.5 Profil Responden Berdasar Pekerjaan.....	39
4.2.6 Profil Responden Berdasar Frekuensi Penggunaan BNI Mobile Banking.....	40
4.3 Pengujian Hipotesis.....	40
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
4.3.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	43
4.3.3 Uji F.....	44
4.3.4 Uji t.....	45
4.4 Pembahasan.....	46
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah.....	46

4.4.2 Pengaruh Persepsi Biaya Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	47
BAB V PENUTUP.....	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Keterbatasan	50
5.3 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	55



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1: Peneliti Terdahulu	15
Tabel 3. 1: Skala Likert	22
Tabel 3. 2: Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 4. 1: Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4. 2: Hasil Uji Reabilitas	34
Tabel 4. 3: Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 4: Responden Berdasar Usia	36
Tabel 4. 5: Responden Berdasar Pendapatan Per Bulan	37
Tabel 4. 6: Responden Berdasar Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 4. 7: Responden Berdasar Pekerjaan.....	39
Tabel 4. 8: Responden Berdasar Frekuensi Penggunaan BNI Mobile Banking .	40
Tabel 4. 9: Analisis Regresi Linear Berganda	41
Tabel 4. 10: Koefisien Determinasi	43
Tabel 4. 11: Hasil Uji F.....	44
Tabel 4. 12: Hasil Uji t.....	45



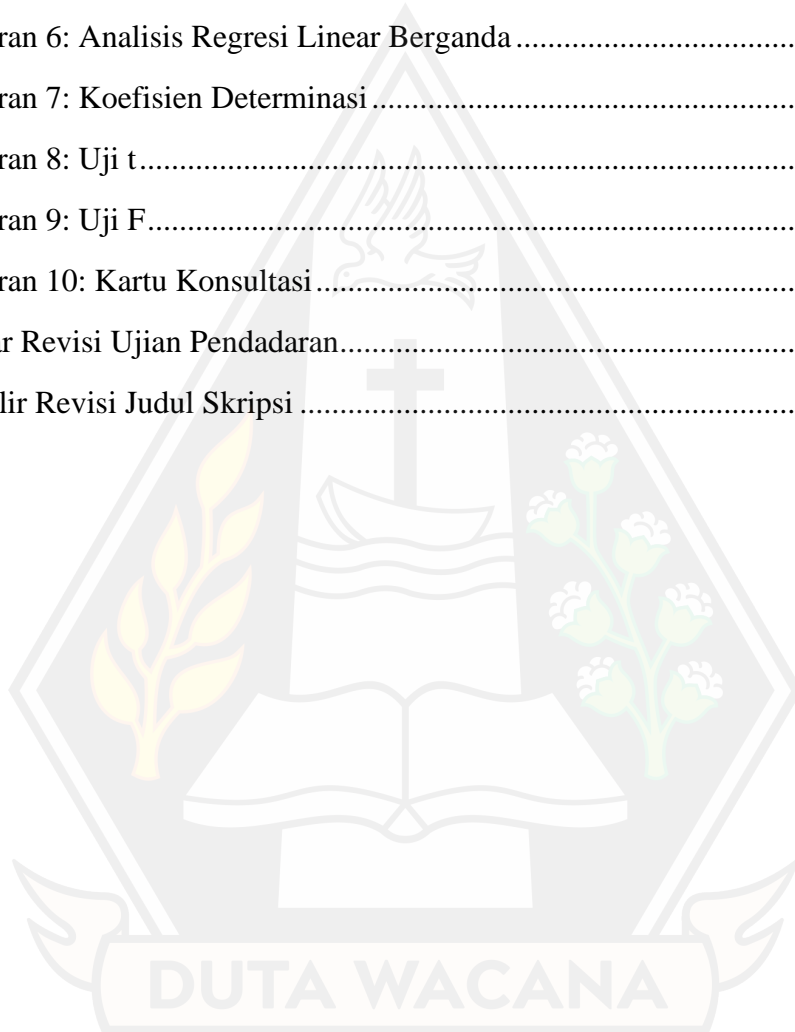
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian 19



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	55
Lampiran 2: Data Responden.....	57
Lampiran 3: Uji Validitas & Reliabilitas	60
Lampiran 4: R-Tabel.....	61
Lampiran 5: Analisis Deskriptif.....	62
Lampiran 6: Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
Lampiran 7: Koefisien Determinasi.....	64
Lampiran 8: Uji t.....	64
Lampiran 9: Uji F.....	64
Lampiran 10: Kartu Konsultasi.....	65
Lembar Revisi Ujian Pendadaran.....	66
Formulir Revisi Judul Skripsi	67



ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang sangat masif dewasa ini sudah merambah ke sektor perbankan, di tambah dengan adanya digitalisasi yang digalakkan pemerintah dengan diharapkan bisa memberikan fasilitas masyarakat secara efisien dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas layanan elektronik dan juga persepsi biaya layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BNI Mobile Banking di Yogyakarta. Penelitian menggunakan 100 responden yang berdomisili di Yogyakarta dan menggunakan BNI Mobile Banking. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan non probability sampling. Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner. Pengujian keabsahan instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas yang menghasilkan data valid dan reliabel. Analisis data menggunakan uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji f. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan elektronik dan juga persepsi biaya layanan memberi pengaruh signifikan dan positif pada kepuasan nasabah pengguna BNI Mobile Banking di Yogyakarta baik secara simultan maupun parsial.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Persepsi Biaya Layanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Today's massive technological developments have penetrated the banking sector, in addition to the digitalization promoted by the government which is expected to provide community facilities efficiently and effectively. This study aims to examine the effect of electronic service quality and perceived service costs on customer satisfaction of BNI Mobile Banking users in Yogyakarta. The study used 100 respondents who live in Yogyakarta and use BNI Mobile Banking. The sampling technique used purposive sampling and non-probability sampling. Data collection using a questionnaire instrument. Testing the validity of the instrument using validity and reliability tests which produce valid and reliable data. Data analysis using multiple linear regression tests, coefficient of determination tests, t-tests, and f tests. This study found that the quality of electronic services and also the perception of service costs have a significant and positive effect on customer satisfaction of BNI Mobile Banking users in Yogyakarta both simultaneously and partially.

Keywords: Electronic Service Quality, Perceived Service Cost, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberi perubahan besar di berbagai bidang, khususnya sektor perbankan. Dilansir dari artikel yang diterbitkan oleh OJK, transaksi digital di dunia naik sebesar 118% dari tahun 2017-2021. Lebih lanjut artikel ini memaparkan pengembangan bank digital ini didorong oleh aspek *digital opportunity*, *digital behaviour*, dan *digital transaction* (OJK, 2022). Bank sendiri memiliki peran sentral yang krusial dalam menjaga stabilitas sektor keuangan suatu negara. Salah satu tugas utama bank adalah menjembatani antar pihak yang mempunyai dana dan pihak yang membutuhkan dana. Bank mengumpulkan dana dari pelanggan berbentuk simpanan, seperti pada Tabungan dan deposito. Dana ini kemudian disalurkan Kembali pada masyarakat dalam bentuk kredit untuk berbagai keperluan, seperti modal usaha, pembelian rumah, dan kendaraan. Proses ini bukan hanya menguntungkan bagi individu yang menyimpan dan meminjam uang, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan taraf hidup secara keseluruhan dalam masyarakat. Bank Indonesia memahami pentingnya peran ini dalam perekonomian global dan oleh karena itu secara aktif berupaya untuk memastikan keberlanjutan, kekuatan, dan efisiensi sistem perbankan. Dengan menjaga kesehatan sistem perbankan, Bank Indonesia berusaha menciptakan kestabilan dalam sistem keuangan secara keseluruhan, yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Sebagai regulator utama, Bank Indonesia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa

aktivitas perbankan berlangsung dengan aman, transparan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang mengarah pada keberlanjutan ekonomi yang sehat (Fahira, Rahma, & Syahriza, 2022).

Salah satu inovasi yang diperkenalkan oleh industri perbankan adalah layanan elektronik, yaitu layanan yang menggunakan teknologi Internet untuk bertransaksi perbankan tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Layanan elektronik tersebut antara lain mobile banking, *Short Message Service (SMS) banking*, internet banking, *automated teller machine (ATM)* dan lain-lain. Layanan elektronik ini menghadirkan kemudahan, kecepatan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengelola kebutuhan finansialnya (Maulidya & Afifah, 2021).

Salah satu bank di Indonesia yang juga mulai bergeser pada transaksi digital adalah Bank Negara Indonesia (BNI). BNI memiliki produk *e-service* bernama BNI Mobile yang merupakan aplikasi yang dapat diunduh di *smartphone* dan digunakan untuk melakukan berbagai jenis transaksi perbankan seperti mengecek saldo tabungan, transfer dana, pembelian, pembayaran, *top up e-wallet*, *Tap cash* dan lain-lain. BNI Mobile merupakan bagian dari upaya BNI dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan mengikuti perkembangan saat ini. Namun layanan elektronik tidak hanya membawa manfaat tetapi juga memberikan tantangan bagi industri perbankan. Tantangan tersebut salah satunya adalah bagaimana menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan elektronik yang diberikan.

Dalam menanggapi tantangan digital ini, BNI berhasil menjaga momentum, hal ini dibuktikan dengan berhasilnya BNI meraih predikat *1st Overall Satisfaction, Loyalty, and Engagemet Index* di industri perbankan nasional yang diberikan oleh Majalah Infobank dan *Marketing Research Indonesia (MRI)* pada acara “6th

Infobank-MRI Satisfaction, Loyalty, and Engagement with Corporate Reputation Award 2023” (BNI, 2023). Dengan performanya menjaga pelayanan prima (*service excellent*) terhadap kualitas yang diberikan kepada nasabah dengan menjadi pemimpin dalam memenuhi dan melayani kebutuhan transaksi digital klien, BNI Mobile Banking terus menjaga momen pertumbuhannya sebagai opsi utama pelanggan untuk layanan perbankan digital. Hal seperti ini dibuktikan dengan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada BNI Mobile Banking yang menjadikannya pilihan utama dalam mengelola keuangan. Penggunaan mobile banking BNI meningkat pada tahun 2023 sebesar 23,9% dibandingkan tahun 2022 (BNI, 2023). Selain itu, Bank BNI juga telah menjangkau secara luas nasabahnya melalui program kerjasama dengan universitas, salah satu contohnya adalah dengan integrasi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang bisa digunakan juga sebagai kartu debit maupun kartu *TapCash*.

Kepuasan nasabah merupakan elemen penting yang dapat mempengaruhi kesetiaan dan retensi nasabah. Kepuasan para nasabah juga dapat merajai citra dan reputasi suatu bank di mata masyarakat. Untuk memuaskan nasabah, bank harus memperhatikan sejumlah faktor yang mempengaruhi Persepsi pelanggan terhadap layanan elektronik. Dua faktor yang dianggap penting dalam penelitian ini, kualitas layanan elektronik dan persepsi biaya layanan. Kualitas layanan elektronik adalah tingkat kesesuaian antara harapan nasabah dan kinerja layanan elektronik. Kualitas layanan menjadi penting bagi perusahaan karena dapat menarik perhatian nasabah dan akhirnya bisa menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan dan bertahan (Widya & Elisabet, 2022).

Perkembangan era digital ini juga menuntut perusahaan untuk bisa memberikan layanan yang berkualitas secara digital. *E-service quality* menjadi suatu pengembangan kualitas layanan yang dilakukan perusahaan melalui jaringan internet (Fahira, Rahma, & Syahriza, 2022). Pelayanan ini merupakan suatu fasilitas bagi konsumen untuk tetap mendapatkan hak yang sama seperti ketika konsumen melakukan transaksi secara konvensional namun pelayanan ini diubah dalam bentuk digital. *E-service quality* ini juga dinilai memberikan pengaruh pada kepuasan nasabah (Andrayani & Solekah, 2021).

Persepsi Biaya Layanan merupakan penilaian nasabah terhadap biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan suatu layanan elektronik, baik biaya langsung maupun tidak langsung (Simamora, 2007). Persepsi biaya layanan ini tidak jauh berbeda dengan pengertian dari persepsi konsumen terhadap suatu harga. Beban biaya merupakan nilai yang mau tidak mau dikeluarkan oleh pelanggan ketika ingin mendapatkan manfaat dari suatu layanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan (Kotler & Keller, 2012). Penelitian yang sudah dilakukan Rinaldi (2021) memberikan bukti yang empiris bahwa persepsi biaya layanan konsumen memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen. Biaya layanan yang ditawarkan oleh suatu jasa yang sebanding dengan yang diekspetasikan pelanggan atau juga melebihi apa yang diinginkan, maka kepuasan konsumen akan meningkat.

Kotler (2003:127) mengemukakan bahwa dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, orientasi produk pelanggan menjadi kunci untuk bertahan hidup. Hal ini berarti perusahaan perlu fokus pada pengembangan produk yang unggul dan diminati konsumen. Ungkapan Philip Kotler tersebut menegaskan bahwa keunggulan produk merupakan faktor penting dalam memenangkan persaingan.

Produk yang unggul akan lebih mudah menarik minat konsumen dan menjadi *top of mind* di masyarakat. Untuk mencapai tujuan utama tersebut, perusahaan perlu merumuskan strategi pemasaran yang tepat. Strategi ini harus mampu menjawab kebutuhan dan keinginan konsumen, serta membedakan produk perusahaan dari para pesaingnya.

Meskipun penelitian terdahulu sudah menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik dan juga persepsi konsumen pada beban layanan bisa memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen, namun masih sedikit peneliti yang mengkaji pada lokus sektor perbankan khususnya Bank BNI di mana merupakan salah satu bank milik negara terbesar, dan lagi lokasi penelitian difokuskan di Daerah Istimewa Yogyakarta di mana merupakan pusat tujuan orang untuk belajar dan di daerah ini Bank BNI melakukan kerja sama dengan banyak instansi pendidikan. Penelitian ini memiliki tujuan utama untuk memahami hubungan antara kualitas layanan elektronik, persepsi biaya layanan, dan kepuasan nasabah pengguna BNI Mobile di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan dengan adanya penelitian dapat membantu mengembangkan pengetahuan tentang pemasaran jasa perbankan. Diharapkan juga bahwa temuan penelitian ini akan membantu terhadap strategi BNI dalam meningkatkan kualitas layanan elektronik dan menentukan biaya layanan sesuai harapan dan kebutuhan nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

Dari seluruh isu yang ada di atas maka bisa menarik beberapa hal untuk diteliti, yaitu:

- a. Apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan produk BNI Mobile?
- b. Apakah persepsi biaya layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan produk BNI Mobile?

1.3 Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk BNI Mobile.
- b. Untuk menganalisis pengaruh biaya layanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk BNI Mobile.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini bisa memiliki manfaat:

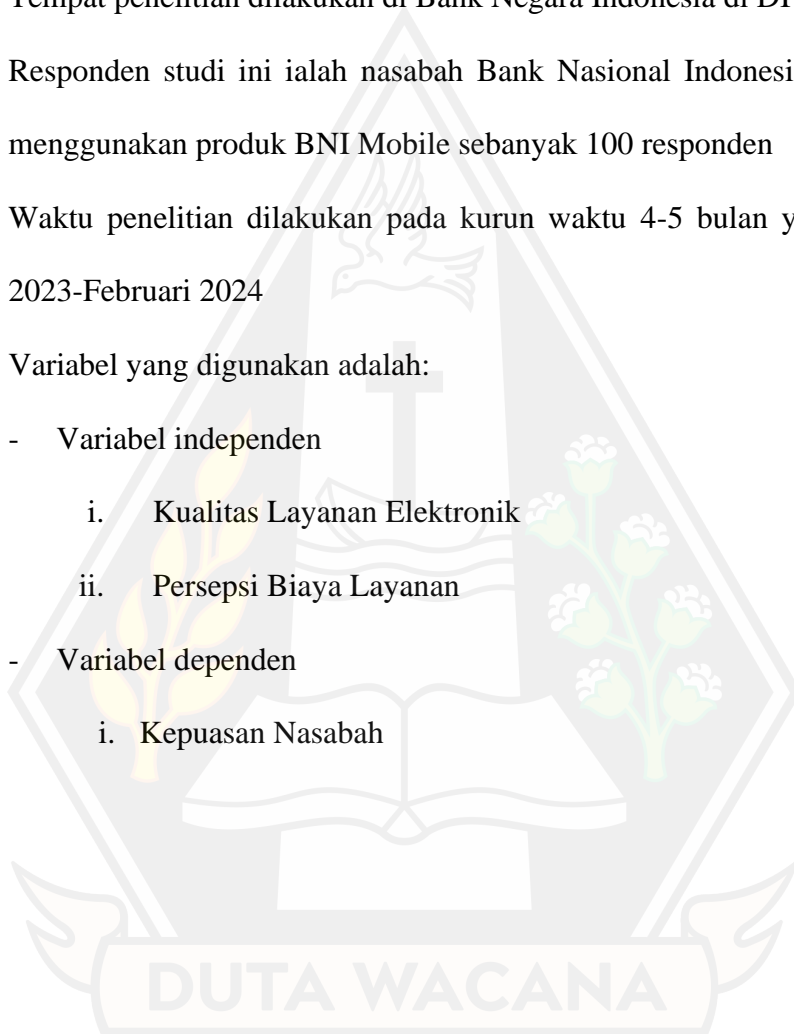
- a. Akademisi
Dapat dipakai untuk memperluas pengetahuan dan wawasan pada ilmu bisnis dan manajemen khususnya loyalitas nasabah dengan adanya kualitas layanan, biaya layanan, dan juga kepuasan nasabah yang bisa memberikan dampak bagi nasabah yang menggunakan konsumen pada produk BNI Mobile.
- b. Perusahaan
Sebagai bahan referensi perusahaan khususnya Bank Negara Indonesia (BNI) yang mana bisa memaksimalkan kualitas layanan, biaya layanan, dan kepuasan nasabah yang dimiliki untuk menarik minat nasabahnya

menggunakan produk BNI Mobile sehingga dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas mobile banking secara optimal.

1.5 Batasan Masalah

Dalam studi ini, peneliti menetapkan ketentuan:

- a. Tempat penelitian dilakukan di Bank Negara Indonesia di DIY
- b. Responden studi ini ialah nasabah Bank Nasional Indonesia yang sudah menggunakan produk BNI Mobile sebanyak 100 responden
- c. Waktu penelitian dilakukan pada kurun waktu 4-5 bulan yakni Oktober 2023-Februari 2024
- d. Variabel yang digunakan adalah:
 - Variabel independen
 - i. Kualitas Layanan Elektronik
 - ii. Persepsi Biaya Layanan
 - Variabel dependen
 - i. Kepuasan Nasabah



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi hubungan antara persepsi biaya layanan dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan BNI Mobile Banking di Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis dan diskusi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kualitas layanan elektronik memiliki efek positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis pertama tentang pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap tingkat kepuasan pelanggan BNI Mobile Banking di Yogyakarta dapat diterima.
- b. Fakta bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara biaya layanan yang dirasakan dan tingkat kepuasan pelanggan telah dibuktikan. Dengan demikian, hipotesis kedua dapat dianggap valid karena persepsi tentang biaya layanan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan BNI Mobile Banking di Yogyakarta.
- c. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik dan persepsi biaya layanan memengaruhi kepuasan pelanggan BNI Mobile Banking.

5.2 Keterbatasan

Proses penelitian dilakukan dengan berpedoman pada standar ilmiah penelitian, namun tetap masih terdapat beberapa keterbatasan. Berikut ini keterbatasan penelitian:

- a. Variabel yang digunakan belum seluruhnya mencakup dan menggambarkan secara menyeluruh terkait faktor yang memberikan pengaruh pada kepuasan nasabah khususnya bagi nasabah Bank BNI dan pengguna BNI Mobile Banking, masih terdapat banyak variabel lain yang kemungkinan bisa memberikan pengaruh.
- b. Tempat penelitian terbatas pada satu wilayah Yogyakarta, dimana belum bisa menggambarkan secara universal sikap nasabah pada aplikasi BNI Mobile Banking.

5.3 Saran

Hasil penelitian ini dapat memberikan beberapa saran berikut:

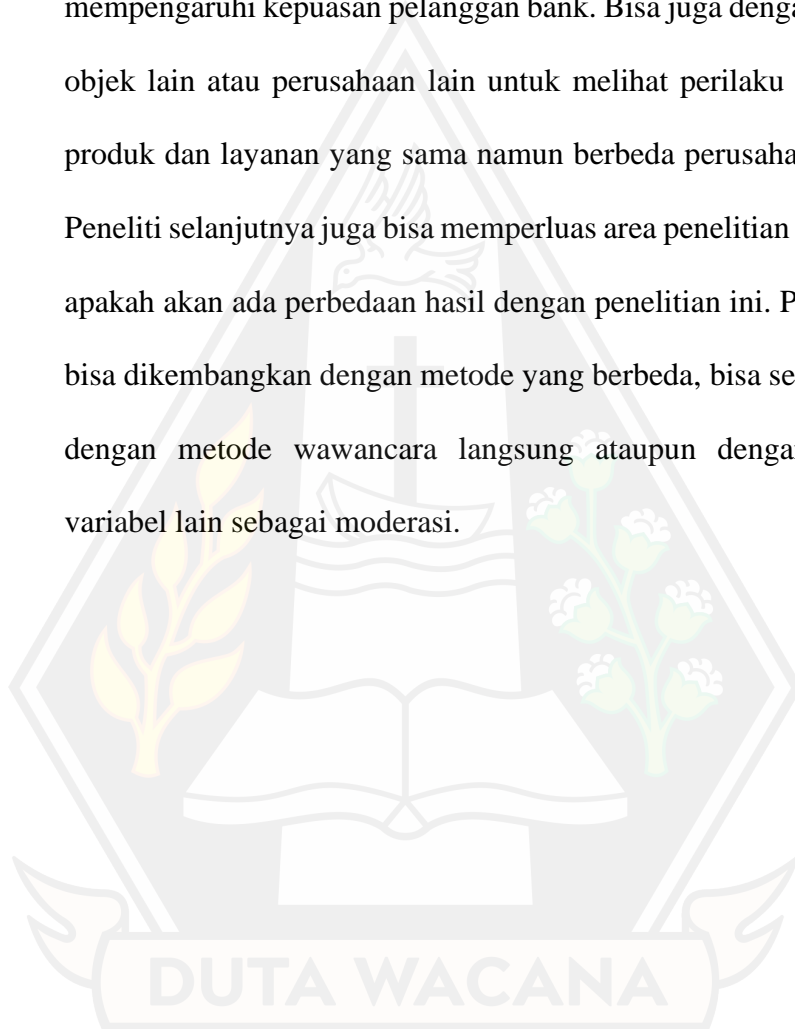
- a. Bagi Perusahaan

Kualitas layanan elektronik yang dilakukan oleh BNI melalui aplikasi BNI Mobile Banking sudah sangat baik dalam menangani dan memberikan fasilitas terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, namun tetap perlu dikembangkan ditambah dengan adanya program digitalisasi pada sektor perbankan yang digaungkan oleh pemerintah, BNI Mobile Banking ini bisa menjadi salah satu contoh bagian dari program digitalisasi ini dengan tetap

mempertahankan pelayanan prima untuk kepuasan nasabah dan bisa menjadi contoh bagi bisnis dan perusahaan lainnya.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Selanjutnya, penelitian dapat menyelidiki dan mengembangkan faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini tetapi mempengaruhi kepuasan pelanggan bank. Bisa juga dengan mengambil objek lain atau perusahaan lain untuk melihat perilaku nasabah pada produk dan layanan yang sama namun berbeda perusahaan atau bank. Peneliti selanjutnya juga bisa memperluas area penelitian untuk melihat apakah akan ada perbedaan hasil dengan penelitian ini. Penelitian juga bisa dikembangkan dengan metode yang berbeda, bisa secara kualitatif dengan metode wawancara langsung ataupun dengan menambah variabel lain sebagai moderasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Object Oriented Programming. *Jurnal Elektro & Informatika*, 2(2), 81-88.
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). *Validitas dan Reliabilitas Penelitian Dengan Analisis dengan NVIVO, SPSS dan AMOS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2006). *Operations Management for Competitive Advantage with Global Cases*. McGraw Hill Irwin.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari. *IT-Explore: Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 1(1), 17-32.
- Husnita, Z., & Ariyanti, M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (studi Kasus Mahasiswa/i Bandung Raya). *eProceedings of Management*, 6(2).
- Jonathan Herdioko,(2016) Keputusan Nasabah dalam Menabung di Bank Konvensional di daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Riset Manajemen Bisnis, UKDW*, Yogyakarta
- Kansil, M. R. D., Sanjaya, I. N. S., & Lasmini, N. K. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabahpada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk*. Repository Politeknik Negeri Bali, 1-8.
- Komara, A. T. (2014). Keterkaitan E-service Quality dan E-recovery Service Quality Maskapai Penerbangan Air Asia dengan menggunakan Structural Equation Modelling. *Jurnal Computech & Bisnis*, 8(2), 101-111.
- Kotler, P. (2004). *Marketing Management, The Millenium Edition*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Lee, G.-G., & Lin, H.-F. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(5), 161-176. 10.1108/09590550510581485
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, B., & Prabantoro, G. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bni (Studi Kasus BNI KCU Jakarta Pusat)
- Maulidya, G. P., & Afifah, N. (2021). Perbankan dalam era baru digital: menuju bank 4. 0. In *Proceeding Seminar Bisnis Seri* (Vol. 5, pp. 278-288).
- Mulyatningsih, E. (2011). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Nawang Sari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Di Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55-63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 231-233. 10.1177/1094670504271156
- Peter, P. J., & Olson, J. C. (2008). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Erlangga.
- Prabowo, G. A. (2015). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada CV. Matahari Pink Inspiration Madiun). *The 6th FIPA (Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi)*, 1-11.
- Ribbink, D., Riel, A. v., Liljander, V., & Streukens, S. (2004). Comfort your online customer: quality, trust and loyalty on the internet. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(6), 446-456.
- Siadari, K., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Penggunaan BNI Mobile

Banking (Studi Kasus BNI Kantor Cabang Harmoni). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(22), 155-160.

- Simamora, E. R. (2007). Analisis Faktor–Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi empiris nasabah PT. Bank Tabungan Negara cabang Semarang) (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Sofuroh, F. U. (2023, February 28). 94% Nasabah BNI Batam Pakai Mobile Banking, Ini Fitur Favoritnya. *detikFinance*. Retrieved January 6, 2024, from <https://finance.detik.com/moneter/d-6593129/94-nasabah-bni-batam-pakai-mobile-banking-ini-fitur-favoritnya>
- Sugiarto, Durianto, D., & Sitinjak, T. (2001). *Strategi menaklukkan pasar melalui riset ekuitas dan perilaku merek*. Gramedia.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widiyanto, J. (2010). *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. P., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375. 10.1177/009207002236911