

PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK *BRI* DAN *AUTOMATIC TELLER MACHICE* (ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG KEFAMENANU

(Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI Kota Kefamenanu)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Timor**



OLEH

ISTA NOVENDA TEFI

NPM: 41190032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK BRI DAN
AUTOMATIC TELLER MACHICE (ATM) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG
KEFAMENANU**

(Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI Kota Kefamenanu)

Diajukan Oleh

ISTA NOVENDA TEFI

NPM: 41190032

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke Ujian Skripsi pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Telah Disetujui oleh :

Pembimbing I

Aquidowaris Manek, SE.,M.SA

NIP: 1974032 020050 1 001

Pembimbing II

Elfrida D. Naihati, SE.,MM

NIP: 19880523 200504 2 002

**Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen**

Elfrida D. Naihati, SE.,MM

NIP; 19880523 201504 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING BANK BRI* DAN
AUTOMATIC TELLER MACHICE (ATM) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG
KEFAMENANU**

**(Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI Kota
Kefamenanu)**

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Dalam
Ujian Skripsi Dan Dinyatakan Dengan
Nilai: A

Tim Penguji

Penguji I

ERNO B. MITANG, SE.,MM
NIP: 197007262005011001

Penguji II

AQUIDOWARIS MANEK, SE.,M.SA
NIP: 1974032 020050 1 001

Penguji III



ELFRIDA DESIDERATA NAIHATI, SE.,MM
NIP; 19880523 201504 2 002

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



AQUIDOWARIS MANEK, SE.,M.SA
NIP. 1974032 020050 1 001

PERNYATAAN

ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Ista Novenda Tefi, menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK BRI DAN AUTOMATIC TELLER MACHICE (ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG KEFAMENANU”** (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI Kota Kefamenanu) adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakkan dari karya tulis orang lain dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain yang kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Ekonomi (SE) dibatalkan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU NO. 22 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Kefamenanu, 30 September 2023

Mahasiswa



(Ista Novenda Tefi)

MOTTO

Efesus 3:20

**TUHAN SANGGUP MEMBERIKAN JAUH LEBIH DARI YANG KITA DOAKAN
DAN PIKIRKAN**

“MIMPI AKAN JADI KENYATAAN APABILA KITA PUNYA KEBERANIAN”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus yang senantiasa memberikan perlindungan dan kesehatan bagi penulis selama menempuh pendidikan.
2. Kedua orang tua tercinta: Elkana Tefi dan almh.Ibu Susana Taniu, yang selalu memberi motivasi dan semangat, serta pengorbanan selama ini. hanyalah doa dan karya kecil ini sebagai tanda terima kasih yang amat dalam untuk kedua orang tua tercinta.
3. Adik Yusuf dan Elsa, dan semua keluarga besar yang selalu mendukung penulis.
4. Yundri Tanaem, Leonora Djaha, Aprilia Lopo dan Elisabeth L.Y.Mali beserta teman-teman lainnya yang selalu memberi motivasi dan semangat selama perkuliahan sampai menyusun skripsi ini.
5. Kakak – kakak Kos Bunda Tiga yang selalu memberikan motivasi serta semangat kepada saya dan sudah menjadi sahabat terbaik.
6. Kepada sahabat sejati Gerasimus Bani yang selalu mendengarkan keluh kesah saya dan menjadi sahabat hati yang paling setia bagi saya.
7. **Almamater Fakultas Ekonomi Dan Bisnis - Universitas Timor.**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur serta terima kasih ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya yang berlimpah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik. Proposal ini berjudul : **“PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BRI DAN *AUTOMATIC TELLER MACHICE (ATM)* TERHADAPA KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG KEFAMENANU.”** Penulisan proposal ini bertujuan memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Timor.

Dalam proses penyelesaian proposal ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Bapak Aquidowaris Manek, SE.,MSA selaku dosen pembimbing utama dan selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik.
2. Ibu Elfrida D. Naihati, SE.,MM selaku dosen pembimbing pendamping dan Ketua Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan proposal ini dengan baik.
3. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Timor yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis dalam penyusunan proposal ini dengan baik.
4. Pimpinan BRI Cabang Kefamenanu yang memberikan izin dan waktu kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
5. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta Bapak Elkana Tefi dan almh Ibu Susana Taniu atas dukungan dan doa hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis

Penyusunan proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak guna penyempurnaan skripsi ini.

Kefamenanu, September 2023

Penulis

ABSTRAK

Ista Novenda Tefi: “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Bank BRI Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Kefamenanu,” dibawah Bimbingan Bapak Aquidowaris Manek, SE.,M.SA selaku Pembimbing I dan Ibu Elfrida D. Naihati, SE.,MM selaku Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan antara *Mobile Banking Bank BRI (X₁)*, *Automatic Teller Machine(ATM) (X₂)* terhadap Kepuasan Nasabah(Y) pada nasabah BRI Cabang Kefamenanu. Penelitian ini berfokus pada Masyarakat kab.TTU yang menjadi nasabah BRI Cabang Kefamenanu dengan jumlah sebanyak 80 responden dengan menggunakan teknik sampling accidental.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan bantuan software SPSS for windows release 25. Hasil analisis regresi linear sederhana sebagai berikut : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Mobile Banking Bank BRI (X₁)* terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada nasabah BRI Cabang Kefamenanu. Hal ini dibuktikan dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,490 dengan nilai t_{hitung} yang diperoleh 8,665 dan tingkat signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Automatic Teller Machine(ATM) (X₂)* terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Nasabah Bank Bri Cabang Kefamenanu. Hal ini dibuktikan dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,153 dengan nilai t_{hitung} yang diperoleh 3,751 dan tingkat signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Variabel *Mobile Banking Bank BRI (X₁)* dan *Automatic Teller Machine(ATM) (X₂)* dan secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil ini dibuktikan dengan (R^2) sebesar 0,490 dengan nilai f_{hitung} yang diperoleh 37,010 dan tingkat signifikan sebesar $0,00 < 0,05$.

Kata kunci: *Mobile Banking, Automatic Teller Machine (ATM) dan Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

Ista Novenda Tefi: "The Influence of Using Mobile Banking Bank BRI and Automatic Teller Machines (ATM) on Customer Satisfaction at Pt. Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kefamenanu Branch," under the guidance of Mr. Aquidowaris Manek, SE., M.SA as Supervisor I and Mrs. Elfrida D. Naihati, SE., MM as Supervisor II.

This research aims to determine the partial and simultaneous influence of Mobile Banking Bank BRI (X1), Automatic Teller Machine (ATM) (X2) on Customer Satisfaction (Y) for BRI Kefamenanu Branch customers. This research focuses on the TTU district community who are BRI Kefamenanu Branch customers with a total of 80 respondents using the accidental sampling technique.

The analysis technique used is descriptive analysis and inferential analysis with the help of SPSS for Windows release 25 software. The results of simple linear regression analysis are as follows: There is a positive and significant influence between Mobile Banking Bank BRI (X1) on Customer Satisfaction (Y) for BRI Kefamenanu Branch customers. This is proven by the coefficient of determination (R²) of 0.490 with a calculated t value of 8.665 and a significance level of $0.00 < 0.05$. There is a positive and significant influence between the Automatic Teller Machine (ATM) (X2) on Customer Satisfaction (Y) for Bank Bri Kefamenanu Branch customers. This is proven by the coefficient of determination (R²) of 0.153 with a calculated t value of 3.751 and a significance level of $0.00 < 0.05$. The variables Mobile Banking Bank BRI (X1) and Automatic Teller Machine (ATM) (X2) simultaneously have an influence on Customer Satisfaction (Y). This result is proven by (R²) of 0.490 with a calculated f value of 37.010 and a significance level of $0.00 < 0.05$.

Keywords: *Mobile Banking, Automatic Teller Machine (ATM) and Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Kepuasan Nasabah	15
2.1.1 Pengertian kepuasan Nasabah.....	15
2.1.2. Manfaat Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.3. Faktor-faktor kepuasan konsumen	19
2.1.4. Elemen kepuasan nasabah.....	20
2.1.5. Metode untuk mengukur atau memantau kepuasan nasabah.	21
2.1.6. Indikator Kepuasan Nasabah.....	23
2.1.7. Strategi Kepuasan Nasabah.....	24
2.2. MOBILE BANKING	25
2.2.1. Pengertian Mobile Banking	25
2.2.2. Manfaat Layanan Penggunaan Mobile Banking	27
2.2.3. Dimensi layanan Mobile Banking	28
2.2.4. Indikator kualitas Mobile Banking	28
2.2.5. Elemen Layanan Mobile Banking	29
2.2.6. Fitur Mobile Banking	30

2.2.7. Cara Kerja Mobile Banking	30
2.3. Automatic Teller Machine (ATM)	31
2.3.1. Pengertian Automatic Teller Machine (ATM).....	31
2.3.2. Dimensi Layanan Automatic Teller Machine (ATM).....	34
2.3.3. Indikator Automatic Teller Machine (ATM)	35
2.4 PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI).....	35
2.4.1. Pengertian PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)	36
2.5 Hubungan Teoritis Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis.....	37
2.6. Kerangka Pikir	42
2.7. Defenisi Konsep, Operasional, Indikator dan Pengukuran Variabel.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Waktu dan Lokasi.....	47
3.1.1 Lokasi Penelitian	47
3.1.2 Waktu Penelitian	47
3.2 Populasi dan Sampel	47
3.2.1 Populasi.....	47
3.2.2 Sampel	48
3.3 Jenis dan sumber data.....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5 Instrumen Penelitian.....	50
3.6 Uji asumsi klasik	52
3.7 Teknik Analisis Data	55
3.8 Uji Hipotesis	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	62
4.3 Hasil Uji Instrumen	66
4.4 Hasil Uji Asumsi	69
4.5 Hasil Analisis Data.....	75
4.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	91
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	91
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	95
BAB V PENUTUP.....	100
5.1 Kesimpulan	100

5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Wawancara Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking Bank BRI</i> dan kartu ATM BRI di Kefamenanu.....	3
tabel 1.2 Defenisi Konsep Operasional, Indikator dan Pengukuran Variabel	44
Tabel 4.1 Karakteristik responden menurut umur	63
Tabel 4.2 Karakteristik responden menurut jenis kelamin	64
Tabel 4.3 Karakteritik responden menurut pekerjaan	65
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel.....	67
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Reliability Statistics	68
Tabel 4.6 Hasil uji One Sample Kolmogrof-Smirnov.....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Tabel 4.10 variabel (X1) terhadap variabel (Y).....	74
Tabel 4.11 Variabel (X2) terhadap Variabel (Y)	75
Tabel 4.12 Variabel Mobile Banking Bank BRI (X1)	76
Tabel 4.13 Variabel Autometric Teller Machine (ATM) (X2).....	79
Tabel 4.14 Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	81
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh X1 terhadap Y	83
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh X2 terhadap Y	86
Tabel 4.17 Regresi linear berganda pengaruh Variabel (X1) dan (X2) Terhadap (Y)	89
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi	91
Tabel. 4.19 Hasil uji t (X2), terhadap (Y)	92
Tabel. 4.20 Hasil uji t (X2) terhadap (Y)	93
Tabel 4.21 Uji F Variabel (X1) dan (X2) Terhadap (Y)	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Jumlah Penggunaan Mobile Banking Bank BRI BRI di Indonesia	8
Gambar 1.2 Diagram Jumlah penggunaan ATM BRI di Indonesia.....	11
Gambar 1.3 Gambar Kerangka Pikir	43
Gambar 4.1 Grafik Karakteristik responden menurut umur.....	63
Gambar 4.2 Grafik Karakteristik responden menurut jenis kelamin	64
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik responden menurut pekerjaan	65
Gambar 4.4 Diagram <i>Mobile Banking Bank BRI</i>	76
Gambar 4.5 Diagram Automatic Teller Machine (<i>ATM</i>).....	79
Gambar 4.6 Diagram Kepuasan Nasabah (Y)	81

