

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH GENERASI Z DI KOTA MALANG



Oleh :

TRIVENA AYU APRILIA
NIM : 20061000038

**PROGRAM D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI BRIMO
TERHADAP KEPUASAN NASABAH GENERASI Z
DI KOTA MALANG**

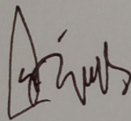
TUGAS AKHIR

Oleh :

TRIVENA AYU APRILIA
NIM : 20061000038

Telah disetujui pada tanggal 28 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Dra. Eny Yuniriyanti, MM

Mengetahui:

Ketua Program D3 Perbankan dan Keuangan



Lita Dwipasari, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH GENERASI Z DI KOTA MALANG

Oleh :

TRIVENA AYU APRILIA
NIM : 20061000038

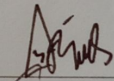
Telah Diujikan di Depan Majelis Penguji Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah
Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

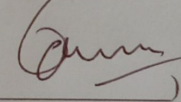
Pada 8 Agustus 2023

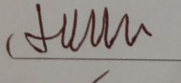
Susunan Majelis Penguji

1. Penguji I,
Dra. Eny Yuniriyanti, MM
2. Penguji II,
Eko Aristanto, SE, MSi
2. Penguji III,
Lita Dwipasari, SE., MM

Tanda Tangan

()

()

()

Disahkan Oleh :

Ketua Program D3 Perbankan dan Keuangan


Lita Dwipasari, SE., MM

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TRIVENA AYU APRILIA
NIM : 20061000038

menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya buat untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang, dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH GENERASI Z DI KOTA MALANG

adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain, maka bukan merupakan tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Malang, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



TRIVENA AYU APRILIA
NIM : 20061000038

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : **TRIVENA AYU APRILIA**
NIM : 20061000038
Tempat/Tanggal Lahir : Tulungagung, 12 April 2002
Alamat Asal : Rejotangan-Tulungagung
Alamat di Malang : Gading Kasri-Klojen
Nama Orang Tua : Sumaji dan Sumiatun
Alamat Orang Tua : Rejotangan-Tulungagung

Pendidikan Formal

2008-2014 : SDN 6 Sumberagung
2014-2017 : SMPN 1 Rejotangan
2017-2020 : SMAN 1 Rejotangan
2020-2023 : Program D3 Perbankan dan Keuangan
Universitas Merdeka Malang

Pengalaman Organisasi

2022-2023 : Bendahara Bidang Pengkaderan Himpunan
Mahasiswa Program (HMP) D3 Perbankan dan
Keuangan Universitas Merdeka Malang

Malang, 28 Juli 2023

TRIVENA AYU APRILIA

MOTTO

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)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH GENERASI Z DI KOTA MALANG**

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini, antara lain :

1. Orang tua serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moril dan materil maupun spiritual.
2. Ibu Lita Dwipasari, SE., MM selaku Ketua Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Dra. Eny Yuniriyanti, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
5. Bapak dan Ibu Karyawan Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
6. Teman-teman mahasiswa Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
7. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari keterbatasan laporan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Semoga karya yang sederhana dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 28 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Batasan Penelitian	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu yang relevan	3
2.2 Landasan Teori	5
2.2.1 Mobile Banking	5
2.2.2 Kualitas Layanan	5
2.2.3 Kepuasan Nasabah.....	6
2.3 Kerangka Pikir.....	8
2.4 Hipotesis Penelitian.....	8
BAB III METODE PENELITIAN	9
3.1 Desain Penelitian	9
3.2 Populasi dan Sampel	9
3.3 Sumber Data dan Jenis Data.....	10

3.4	Teknik Pengumpulan Data	10
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	11
3.6	Teknik Analisis Data.....	12
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		14
4.1	Hasil Penelitian.....	14
4.1.1	Deskripsi Obyek Penelitian	14
4.1.2	Penyajian dan Analisis Data	15
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	21
BAB V PENUTUP		23
5.1	Kesimpulan.....	23
5.2	Saran	23
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	3
Tabel 4.1.2.1 Hasil Uji Validitas.....	16
Tabel 4.1.2.2 Hasil Uji Reabilitas.....	16
Tabel 4.1.2.5 Hasil Uji Normalitas.....	18
Tabel 4.1.2.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	19
Tabel 4.1.2.8 Hasil Uji F.....	20
Tabel 4.1.2.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1.1 Jenis Kelamin.....	14
Gambar 4.1.1.2 Pekerjaan atau Profesi.....	14
Gambar 4.1.1.3 Frekuensi menjadi nasabah BRI.....	15
Gambar 4.1.1.4 Frekuensi menggunakan BRImo.....	15
Gambar 4.1.2.3 Hasil Uji Normalitas.....	17
Gambar 4.1.2.4 Hasil Uji Normalitas.....	17
Gambar 4.1.2.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Pemeriksaan Kemiripan
- Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 3 Lembar Perbaikan (Revisi) Tugas Akhir
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

ABSTRAK

Penggunaan layanan mobile banking pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan aplikasi brimo pada kepuasan nasabah. Objek penelitian ini adalah generasi z di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan data primer dari kuesioner yang disebarakan secara online dan mendapat 56 responden, sehingga penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistic 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking

ABSTRACT

The use of mobile banking services on cellular phones allows customers to carry out their banking activities more easily without space and time limits. This study aims to examine the effect of brimo application service quality on customer satisfaction. The object of this research is the z generation in Malang City. This research uses primary data from questionnaires distributed online and gets 56 respondents, so this research is categorized as a quantitative research. The data analysis technique used is multiple linear regression using IBM SPSS Statistics 26 software. The results of this study indicate that the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Mobile Banking