

SKRIPSI

**KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN SERTA LOYALITAS PENGGUNA BRIMO MELALUI MODEL E-
SERVICE QUALITY**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Merdeka Malang)



Oleh:

Fransiska Armelia Adut

NIM: 20083000062

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

**KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN SERTA LOYALITAS PENGGUNA BRIMO MELALUI MODEL E-
SERVICE QUALITY**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Merdeka Malang)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Sistem Informasi (S. Kom)

Oleh:

Fransiska Armelia Adut

NIM: 20083000062

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2024**

MOTTO

“Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri, kesusahan sehari cukuplah untuk sehari”

(Matius, 6:34)

“Bukan spesies terkuat, maupun yang paling cerdas yang mampu bertahan. Namun spesies yang paling mudah beradaptasi terhadap perubahan.”

~Charles Darwin

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fransiska Armelia Adut
NIM : 20083000062
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Bidang Kajian : Sistem Informasi Manajemen
Judul Tugas Akhir : Kualitas Layanan Elektronik Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pengguna Brimo Melalui Model E-Service Quality (Studi kasus Pada Mahasiswa Universitas Merdeka Malang)

Malang, 03 juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi
Informasi



I
Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing S1 Sistem



Viry Puspaning Ramadhan, A. Md.li., S. Kom., M. Kom.
NIDN. 0725019602

Dekan
Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si.
NIDN. 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AHKIR

Nama : Fransiska Armelia Adut
NIM : 20083000062
Judul : Kualitas Layanan Elektronik Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pengguna Brimo Melalui Model E-Service Quality (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Merdeka Malang)

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,

Hari : Selasa
Tanggal : 16 juli 2024
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang

Susunan Penguji

Ketua Penguji



Saivul Affandi, S.Kom., M.M

NIDN : 0728098305

Sekretaris Penguji



Viry Puspaning Ramadhan, A. Md.li., S. Kom., M.Kom

NIDN : 0725019602

Anggota Penguji



Ronald David Marcus, S.Kom., M.Kom..

NIDN : 0709097202

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 25 Juli 2024

Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si

NIDN: 0716037601

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fransiska Armelia Adut

NPM : 20083000062

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Judul : Kualitas Layanan Elektronik Dan Pengaruhnya Terhadap
Kepuasan Serta Loyalitas Pengguna Brimo Melalui E-Service
Quality

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

“Kualitas Layanan Elektronik Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pengguna Brimo Melalui Model E-Service Quality.”

Adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (palgiasi/jiplakan) serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 25 Juli 2024



Fransiska Armelia Adut

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang ditawarkan oleh BRIMO, aplikasi perbankan digital yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI), serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna. Dengan menggunakan metode Servqual, penelitian ini mengumpulkan data dari 100 mahasiswa Universitas Merdeka Malang (UNMER), yang menjadi sampel dalam studi ini. Metode Servqual digunakan karena mampu mengukur lima dimensi utama kualitas layanan: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua dimensi tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan kesetiaan pengguna BRIMO.

Bukti fisik, seperti tampilan antarmuka aplikasi dan kecepatan sistem, serta faktor-faktor teknis lainnya seperti stabilitas koneksi internet, ditemukan sebagai faktor yang sangat menentukan kepuasan pengguna. Di sisi lain, daya tanggap dan kemampuan aplikasi dalam merespons kebutuhan pengguna, baik dalam hal pelayanan maupun pengolahan data, juga memegang peran penting. Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif dan perhatian yang diberikan oleh staf BRIMO, yang mampu meningkatkan rasa aman dan kenyamanan pengguna. Pengguna yang merasa bahwa data pribadi mereka terlindungi dengan baik cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap aplikasi ini.

Penelitian ini menekankan bahwa untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pengguna, BRI perlu terus meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan melalui BRIMO. Hal ini termasuk perbaikan berkelanjutan dalam aspek teknis dan non-teknis, seperti peningkatan fitur fisik aplikasi, kecepatan respons, serta jaminan keamanan data pengguna.

Kata kunci: Kualitas layanan, BRIMO, kepuasan pengguna, loyalitas pengguna, Servqual, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, aplikasi perbankan digital, keamanan data, komunikasi efektif, Universitas Merdeka Malang.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of service offered by BRIMO, a digital banking application provided by Bank Rakyat Indonesia (BRI), and its impact on user satisfaction and loyalty levels. Using the Servqual method, this research collected data from 100 students of Universitas Merdeka Malang (UNMER), who were sampled in this study. The Servqual method is used because it is able to measure five main dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of this study show that all of these dimensions have a significant influence on BRIMO user satisfaction and loyalty.

Tangible, such as the appearance of the application interface and system speed, as well as other technical factors such as the stability of the internet connection, were found to be factors that largely determine user satisfaction. On the other hand, the responsiveness and ability of the application to respond to user needs, both in terms of service and data processing, also plays an important role. In addition, this study highlights the importance of effective communication and attention provided by BRIMO staff, which is able to increase users' sense of security and comfort. Users who feel that their personal data is well protected tend to have a higher level of loyalty towards this application.

This research emphasizes that to maintain user satisfaction and loyalty, BRI needs to continuously improve the quality of services offered through BRIMO. This includes continuous improvement in technical and non-technical aspects, such as enhancing the application's physical features, response speed, as well as guaranteeing user data security.

Keywords: Service quality, BRIMO, user satisfaction, user loyalty, Servqual, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, digital banking application, data security, effective communication, Universitas Merdeka Malang.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria terima kasih karena selalu ada buat saya bahkan pada saat penulisan skripsi saya. Terima kasih karena selalu mendengar keluhan saya dan tidak pernah meninggalkan saya walaupun kadang kala saya mencari kalian disaat saya dalam kesulitan,terkadang saya lupa hanya untuk sekedar berdoa.
2. Teruntuk panutanku dan Surgaku, Papaku Efrianus Ampur dan Mama Maria Imul terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau mampu mendidik, memotivasi dan selalu menjadi sosok yang membuat saya kagum, Beliau selalu meyakinkan penulis bahwa penulis pasti bisa, beliau sosok yang sangat percaya pada penulis sehingga penulis bisa sampai di tahap ini menyelesaikan studi sarjana. Gelar ini kupersembahkan untuk kalian.
3. Adik tercinta Yohanes Goalbertus Pardo, Finsensia Lani, Yosefaditia Alvito dan oma Kristina terima kasih telah menjadi tempat ternyaman ketika saya banyak mengeluh serta dukungan sepanjang perjalanan penulisan skripsi ini.
4. Terimakasih untuk sahabat seperjuangan selama perkuliahan dari semester 1 sampai 8 Paulina Enjelika Putri Varlan, Aurelia Manehat, Rustina Sia serta teman-teman lainnya yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, memberi dukungan satu sama lain menjadi bagian tak terlupakan di perjalanan ini.
5. Dosen pembimbing saya Viry Puspaning Ramadhan, A.Md,Li., S.Kom., M.Kom. yang telah membimbing dan memotivasi saya, serta memberikan masukan dan saran dengan sabar sehingga saya menyelesaikan skripsi saya.
6. Terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terima kasih untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa segala rahmat serta karuniaNya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Efrianus Ampur dan mama Maria Imul yang tercinta, Kaka, ade dan keluarga besar tersayang karna selama ini sudah membantu, memberikan kasih sayang, semangat serta doa-doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Ibu **Viry Puspaning Ramadhan, A. Md, Li., S. Kom., M. Kom** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Ibu **Dr. Mardiana Andarwati, SE, M.Si** selaku dekan fakultas teknologi informasi Universitas Merdeka Malang.
5. Segenap dosen dan seluruh staf akademik yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti hingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teman – teman seperjuangan Angkatan 2020 Fakultas Teknologi Informasi yang telah memberikan banyak masukan serta dukungan kepada peneliti.
7. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satupersatu. Semoga Tuhan Yesus yang Maha Esa senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Malang, 25 Juli 2024

Peneliti

Fransiska Armelia Adut

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah mencurahkan hikmat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Layanan Elektronik Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pengguna Brimo Melalui Model E-Service Quality.”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhisyarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi Pada Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Viry Puspaning Ramadhan, A. Md, Li., S. Kom., M. Kom selaku dosen pembimbing
2. Bapak Arif Saivul Affandi, S.Kom., M.M selaku dosen penguji I, dan Bapak Ronald David Marcus, S.Kom., M.Kom selaku dosen penguji II
3. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi.
4. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
5. Bapak Prof. Drs. Anwar Sanusi, MPA, Ph.D. selaku Rektor Universitas Merdeka Malang Bapak dan Ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 25 Juli 2024

Fransiska Armelia Adut

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AHKIR	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABTRACK.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori	7
2.2. Penelitian Terdahulu.....	13
2.3. Pengujian Hipotesis	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Desain Penelitan	22
3.2. Lokasi Penelitian	27
3.3. Populasi dan Sampel	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data	29
3.5. Teknik Analisis Data	33
BAB IV	35
4.1. Hasil Penelitian.....	35
4.2. Pembahasan	45
BAB V.....	48
PENUTUP	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
5.3. LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Skala Likert	27
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	31
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4. 2 Responden Jangka waktu Penggunaan Aplikasi	35
Tabel 4. 3 Hasil uji dimensi Tangible	36
Tabel 4. 4 Hasil uji dimensi Reliability	37
Tabel 4. 5 Uji dimensi Responsiveness.....	37
Tabel 4. 6 Uji dimensi Assurance	38
Tabel 4. 7 Uji dimensi Empathy	39
Tabel 4. 8 Ringkasan Uji validasi Variabel X.....	39
Tabel 4. 9 Uji validitas variabel Kepuasan pengguna (Z).....	41
Tabel 4. 10 Uji validitas Variabel Loyalitas Pengguna (Y).....	41
Tabel 4. 11 Ringkasan uji reliabilitas variabel X, Z dan Y.....	42
Tabel 4. 12 Hasil uji t.....	43
Tabel 4. 13 Hasil uji F.....	44
Tabel 4. 14 Ringkasan Hipotesis.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Brimo BRI.....	2
Gambar 2. 1 Uji Hipotesis.....	21
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 1. Surat Persetujuan Tugas Akhir	55
Lampiran 2 1. Kuesioner.....	55
Lampiran 3 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	57
Lampiran 4 1. Pengujian Hipotesis	64
Lampiran 5 1. Tabulasi data variabel X,Z,Y.....	65