

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
PERBANKAN DIGITAL DENGAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN *E-SERVICE
QUALITY*
(STUDI KASUS : SEABANK)**



MUHAMMAD RAFLY ALIVIAN AWNAR

19103045

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
PERBANKAN DIGITAL DENGAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN *E-SERVICE
QUALITY***

(STUDI KASUS : SEABANK)

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION IN DIGITAL
BANKING APPLICATIONS USING CUSTOMER
SATISFACTION INDEX AND E-SERVICE QUALITY
METHODS**

(CASE STUDY : SEA BANK)

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



MUHAMMAD RAFLY ALIVIAN AWNAR

19103045

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
PERBANKAN DIGITAL DENGAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN *E-SERVICE
QUALITY***

(STUDI KASUS : SEABANK)

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION IN DIGITAL
BANKING APPLICATIONS USING CUSTOMER
SATISFACTION INDEX AND E-SERVICE QUALITY
METHODS**

(CASE STUDY : SEA BANK)

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

MUHAMMAD RAFLY ALIVIAN AWNAR

19103045

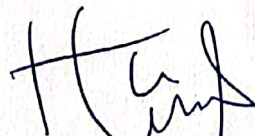
Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal

24 Juli 2023

Pembimbing Utama



(Khairun Nisa Mejah, S.Pd)

NIDN. 0618059401

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
PERBANKAN DIGITAL DENGAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN E-SERVICE
QUALITY**

(STUDI KASUS : SEABANK)

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION IN DIGITAL
BANKING APPLICATIONS USING CUSTOMER
SATISFACTION INDEX AND E-SERVICE QUALITY
METHODS**

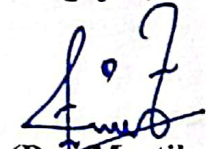
(CASE STUDY : SEA BANK)

Disusun Oleh

MUHAMMAD RAFLY ALIVIAN AWNAR
19103045

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada 24 Juli 2023.

Penguji I,



(Dwi Mustika
Kusumawardani,
S.Kom., M.Kom)

NIDN. 0617019102

Penguji II,



(Bitra Parga Zen,
S.Kom., M. Han)

NIDN. 20920017

Penguji III,



(RR. Hutanti
Setyodewi, S.T.,
S.Si., M.MSI)

NIK. 21790003

Pembimbing Utama,



(Khairun Nisa Meiah, S.Pd)
NIDN. 0618059401

Dekan,



Auliya Buhanuddin, S.Si.m M.Kom
NIK. 19820008

HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Muhammad Rafly Alivian Anwar

NIM : 19103045

Program Studi : Sistem Infomasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PERBANKAN DIGITAL
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *E-
SERVICE QUALITY* (STUDI KASUS : SEABANK)**

Dosen Pembimbing Utama : (Khairun Nisa Meiah, S.Pd)

Dosen Pembimbing Pendamping : -

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto,

Yang Menyatakan, 24 Juli 2023



(Muhammad Rafly Alivian Anwar)

KATA PENGANTAR

Semua pujian dan kemuliaan penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam untuk segala limpahan rahmat, anugerah, dan petunjuk yang senantiasa diberikan kepada hamba-hamba-Nya. Salawat serta senantiasa saya panjatkan kepada Nabiullah Muhammad SAW yang menjadi pemimpin utama umat manusia dalam meningkatkan kualitas kehidupan dari masa kebodohan menuju masa yang lebih berkualitas seperti saat ini. Sehingga dengan demikian, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

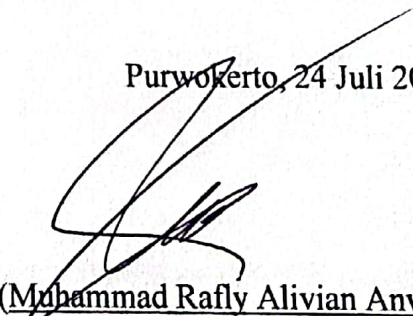
Sebagai manusia yang tidaklah sempurna, penulis menyadari bahwa begitu banyak hambatan-hambatan yang menghalang penulis dalam menyelesaikan laporan ini. Dengan kerja keras menjadi salah satu kunci penting dalam menyelesaikan laporan ini, penulis juga menyadari bahwa campur tangan orang lain karena sejatinya manusia tidak dapat hidup sendirian tanpa adanya bantuan dari manusia lainnya. Dalam kesempatan ini pula penulisingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Almarhum Ayahanda Anwar Abuyazid dan Almarhumah Christina Dwi Respitari yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjadi mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto, lalu senantiasa selalu menyemangati dan memberikan dukungan, dan doa hingga akhir hayatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini
2. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Teknik Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Ibu Dwi Mustika K, S.Kom.,M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto

5. Ibu Khairun Nisa Meiah, S.Pd selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, arahan serta bantuannya dalam membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Adelia Putri Amali sebagai teman dekat peneliti yang memberikan semangat, bantuan finansial dan bantuan besar lainnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Nadya Sadira Verdayani sebagai teman dekat peneliti yang menemani, menghibur dan menyemangati penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Rosi Anisya sebagai teman dekat peneliti yang telah membantu dan mengajari peneliti mengenai pengolahan data sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh teman-teman saya di komunitas Keluh Basah Lele Berulah regional Banyumas yang telah membantu dalam bertukar pemikiran, keluh kesah penulis serta memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh teman-teman saya yang saya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh responden yang berpartisipasi pada penelitian ini sehingga penelitian dilaksanakan dengan baik oleh peneliti.

Penulis menyadari bahwa dalam mengerjakan dan menyusun Tugas Akhir ini terdapat banyak kekurangan dalam penyajian penulisan. Semoga penyusunan Tugas Akhir ini dapat menjadi manfaat bagi pihak yang terkait dan menambah wawasan serta membantu bagi pembaca.

Purwokerto, 24 Juli 2023


(Muhammad Rafly Alivian Anwar)

NIM. 19103045

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Sebelumnya	7
2.2 Dasar Teori	19
2.2.1 Aplikasi Mobile.....	19
2.2.2 Seabank	19
2.2.3 Layanan.....	19
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.5 <i>Customer Satisfaction Index</i>	20
2.2.6 <i>E-service Quality</i>	22
2.2.7 <i>Teknik Probability Sampling</i> dan metode <i>Random Sampling</i>	23
2.2.8 Uji Validitas dan realibilitas	24
2.2.9 SPSS	25

2.2.10 Hipotesis	25
2.2.11 Uji Hipotesis.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Subjek dan Objek Penelitian	27
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	27
3.2.1 Alat Penelitian	27
3.2.2 Bahan Penelitian.....	27
3.3 Diagram Alir Penelitian	28
3.3.1 Identifikasi Masalah	29
3.3.2 Penentuan Hipotesis Awal	29
3.3.3 Penyusunan Parameter Instrumen Kuesioner	30
3.3.4 Penyebaran Kuesioner	32
3.3.5 Uji Validitas dan Realibilitas	33
3.3.6 Perhitungan Data dan Uji Hipotesis menggunakan CSI.....	33
3.3.7 Uji Hipotesis	33
3.3.8 Hasil Tingkat kepuasan dan Uji Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL PENGUJIAN DAN ANALISIS	34
4.1 Hasil Pengujian	34
4.1.1 Karakteristik Responden.....	34
4.1.2 Uji Validitas	35
4.1.3 Uji Realibilitas	36
4.2 Analisis Data.....	37
4.2.1 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	37
4.2.2 Uji Hipotesis	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
DAFTAR LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	7
Tabel 2.2 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	22
Tabel 3.1 Alat yang digunakan pada penelitian.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.4 Tabel Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	37
Tabel 4.5 Tabel Coefficients Regresi Metode Backwards.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Persentase pemilik rekening digital terbanyak pada 2021.....	1
Gambar 1.2	Peringkat Seabank sebagai aplikasi perbankan populer di Indonesia..	2
Gambar 1.3	Persentase responden terhadap layanan Seabank.....	3
Gambar 1.4	Persentase Masalah Nasabah Seabank.....	4
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian.....	37
Gambar 3.2	Jadwal Penelitian.....	43

DAFTAR SINGKATAN

a) IPA	= <i>Importance Performance Analysis</i>
b) CSI	= <i>Customer Satisfaction Index</i>
c) ATM	= <i>Anjungan Tunai Mandiri</i>
d) PT BKE	= <i>PT Bank Kesejahteraan Ekonomi</i>
e) MIS	= <i>Mean Importance Score</i>
f) MSS	= <i>Mean Satisfaction Score</i>
g) WF	= <i>Weight Factor</i>
h) WS	= <i>Weight Score</i>
i) CSI	= <i>Customer Satisfaction Index</i>
j) SPSS	= <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
k) <i>E-Servqual</i>	= <i>Electornic Service Quality</i>
l) EFF	= <i>Efficiency</i>
m) SYS	= <i>System Availanbility</i>
n) FUL	= <i>Fullfilment</i>
o) PRI	= <i>Privacy & Security</i>
p) RES	= <i>Responsiveness</i>
q) COM	= <i>Compesation</i>
r) CON	= <i>Contact</i>
s) PERV	= <i>Percieved Value</i>
t) LOY	= <i>Loyalty</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuesioner.....	51
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	56
Lampiran 3 Output SPSS.....	64