

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
APLIKASI MOBILE BANKING DAN PRODUK BANK  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH UNITED  
OVERSEAS BANK INDONESIA DI BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Ecca Yolanda Octavia  
181510064**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
APLIKASI MOBILE BANKING DAN PRODUK BANK  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH UNITED  
OVERSEAS BANK INDONESIA DI BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Ecca Yolanda Octavia  
181510064**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Ecca Yolanda Octavia

NPM : 181510064

Fakultas : Teknik dan Komputer

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE BANKING DAN PRODUK BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH UNITED OVERSEAS BANK INDONESIA DI BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 19 Januari 2024

  


**Ecca Yolanda**  
181510064

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI  
MOBILE BANKING DAN PRODUK BANK TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH UNITED OVERSEAS BANKING  
INDONESIA DI BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Ecca Yolanda Octavia  
181510064**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 19 Januari 2024**



**Sasa Ani Arnomo, S.Kom., M.Si**

**Pembimbing**

## **ABSTRAK**

Layanan perbankan dengan atau tanpa fisik saat ini menjadi fenomena yang mencuri perhatian pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam industri ini guna menciptakan daya saing yang optimal bagi sebuah bank. Bank UOB menawarkan layanan yang komprehensif, baik melalui perbankan seluler maupun dengan menyediakan layanan langsung di bank lokal. Perbankan seluler yang dikembangkan oleh Bank UOB, yang dikenal sebagai Tmrw, menyajikan Layanan Kredit Perumahan dan informasi lainnya, termasuk manajemen kartu kredit dan produk keuangan seperti deposito.

Peneliti merancang penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan layanan seluler atau aplikasi seluler Bank UOB bersama dengan produk bank lainnya terhadap kepuasan pelanggan. Dalam kerangka penelitian ini, metode regresi digunakan untuk menguji hipotesis. Peneliti memutuskan untuk menerapkan teknik simple random sampling guna mengumpulkan data dari responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap pelanggan yang mengisi kuesioner memiliki penilaian produk yang khas, dan data menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan layanan seluler atau aplikasi seluler yang disediakan oleh Bank UOB. Uji regresi menyimpulkan bahwa kualitas aplikasi dalam perbankan seluler TMrw berpengaruh pada kepuasan pelanggan terhadap layanan Bank UOB. Selain itu, uji tersebut menyimpulkan hasil lain yang secara simultan menunjukkan bahwa kualitas RW dan produk dari Bank UOB berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan..

Kata kunci: aplikasi tmrw; Produk; Kepuasan; Uji Regresi; Pelanggan

## ***ABSTRACT***

*Banking services with physical surfaces or even without physical related surface is becoming prodigy to get the customer attention nowadays. satisfaction from customer is truly top priority in the industry to create the competitiveness of the bank. Bank of UOB provide services from both sides which are surface in mobile banking and also, they provide direct service in the local bank. Mobile Banking the is developed by Bank of UAB is called tmrw has the housing Credit Service and information it includes credit cards management financial product like deposit as well. researcher design the research to know about the effect of the using in UOB Bank mobile services or mobile application along with the other bank products that has the satisfaction to the customer. in this research researcher used regression method to test the hypothesis test researcher decide to took Simple random sampling technique to collect the data from the respondent. This research showed that every customer that fill in the questionnaire have to Value product in their own and the data show all of the respondent using the mobile services or mobile application that provided by Bank UOB. regression test concluded that the quality of the application in mobile banking TMrw affected the customer satisfaction in bang UOB services. the test concluded other result which simultaneously show the quality of the RW and the product of bang you will be quality a fact the customers level of satisfaction.*

*Keywords: application; Bank; satisfaction; customer; Regression*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan atas rahmat karunia dan kehadiratNya dengan itu semua penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

Masih banyak terdapat kurang dari skripsi ini suatu kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari skripsi ini terwujud dari beberapa dukungan, bimbingan, nasehat tanpa bantuan dan bantuan dari beberapa pihak. Maka, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Muhammad Rasid Ridho, S.Kom., M.SI. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.
3. Sasa Ani Arnomo, S.Kom., M.SI. selaku dosen pembimbing skripsi pada program studi sistem informasi dan dosen pembimbing akademik yang telah memberi support kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Keluarga dan teman-teman saya yang memberi doa dan semangat.
6. Teman-teman yang telah berkerja sama untuk saling berkerja sama dalam pengerjaan skripsi ini.

Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan dan kita selalu berada dalam kesehatan, Amin.

Batam, 19 Januari 2024



Ecce Yolanda Octavia

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>TABEL RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Batasan Masalah .....	7
1.4. Rumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian .....	8
1.6. Manfaat Penelitian .....	9
1.6.1. Bagi Peneliti.....	9
1.6.2. Bagi Objek Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1. Teori Umum .....	10
2.1.1. Bank .....	10
2.1.2. Layanan.....	10
2.1.3. Produk Bank.....	11
2.1.3.1 Tabungan .....	12
2.1.3.2 Kartu Kredit .....	13
2.1.3.3. Kredit Perumahan Rakyat .....	13



2.2.	Teori Khusus .....	14
2.2.1.	Aplikasi Mobile .....	14
2.2.2.	Kualitas Layanan .....	15
2.2.3.	Kepuasan Nasabah .....	15
2.2.4.	Kepuasan Layanan <i>Mobile Banking</i> . .....	15
2.2.5.	Regresi .....	17
2.2.5.1.	Regresi Linier Sederhana .....	18
2.2.5.2.	Regresi Berganda .....	19
2.2.6.	Pengujian Instrumen Penelitian .....	21
2.2.6.1	Validitas Test .....	21
2.2.6.2.	Reliabilitas Test.....	22
2.2.7.	Pengujian Asumsi Klasik.....	23
2.2.7.1.	Menguji Normalitas Angket.....	23
2.2.7.2.	Uji Homoskedastisitas .....	24
2.2.7.3.	Pengujian Multikolinearitas .....	25
2.2.8.	Menguji Hipotesis.....	26
2.2.8.1.	Uji T .....	26
2.2.8.2.	Pengujian Uji F .....	27
2.2.9.	SPSS.....	28
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	28
2.4.	Penelitian Terdahulu.....	30
2.5.	Hipotesis Penelitian .....	32
	<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	33
3.2.	Objek Penelitian.....	34
3.2.1.	Profil Bank UOB Batam (Objek Penelitian).....	34
3.2.2.	Lokasi Penelitian.....	34
3.3.	Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1.	Populasi .....	35
3.3.2.	Sample.....	35
3.4.	Variabel Penelitian .....	36

3.5.	Pengumpulan Data .....	37
3.5.1.	Data Penelitian .....	37
3.5.2.	Daftar Pertanyaan Isian (Kuesioner).....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	41
4.1.1.	Profil Responden.....	41
4.1.2.	Uji Reliability (Reliabilitas).....	44
4.1.3.	Uji Validity (Validitas) .....	45
4.1.4.	Pengujian Asumsi.....	47
4.1.4.1.	Uji Normalitas.....	47
4.1.4.2.	Uji Multikolienaritas .....	48
4.1.5.	Uji Regresi Linier Sederhana.....	49
4.1.5.1.	Variabel Kualitas Mobile banking terhadap Variabel Kepuasan nasabah	49
4.1.5.2.	Variabel Kualitas Produk Bank terhadap Variabel Kepuasan nasabah ....	51
4.1.6.	Uji Regresi Linier Berganda .....	52
4.2.	Pembahasan.....	54
4.2.1.	Pengujian Regresi Kualitas <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasbah	54
4.2.2.	Uji Regresi Kualitas Produk Bank terhadap Kepuasan Nasbah .....	56
4.2.3.	Uji Regresi Berganda .....	57
4.2.3.	Pengujian Hipotesis Penelitian. ....	58
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>60</b>
5.1.	Simpulan .....	60
5.2.	Saran .....	61

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Lampiran 1. Pendukung Penelitian  
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup  
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1.1.</b> Nasabah UOB Bank Batam .....	3
<b>Gambar 1.2.</b> Aplikasi Banking uob. ....	6
<b>Gambar 2.2.</b> Kerangka Pemikiran .....	29
<b>Gambar 3.1.</b> Rancang Penelitian .....	33
<b>Gambar 3.2.</b> Lokasi Penelitian .....	34
<b>Gambar 4.1.</b> Data Gender Responden .....	41
<b>Gambar 4.2.</b> Data Responden dari sisi umur .....	42
<b>Gambar 4.3.</b> Data Berdasarkan Penggunaan Aplikasi.....	42
<b>Gambar 4.4.</b> Produk yang digunakan Nasabah .....	43
<b>Gambar 4.5.</b> Lokasi domisili berdasarkan kecamatan di Kota Batam .....	43

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2. 1.</b> Range Pada Tabel Reliabilitas .....	23
<b>Tabel 2. 2.</b> Pendukung Penelitian (terdahulu) .....	31
<b>Tabel 3. 1.</b> Operasional Variabel Penelitian.....	37
<b>Tabel 4. 1</b> Uji Reliabilitas.....	44
<b>Tabel 4. 2.</b> Uji cronbach minimum.....	44
<b>Tabel 4. 3</b> Nilai Validitas Angket.....	45
<b>Tabel 4. 4.</b> Validitas menggunakan rtabel (n=100) .....	46
<b>Tabel 4. 5.</b> Uji KS (1 sample test) .....	47
<b>Tabel 4. 6</b> Koefisien a (nilai standard error).....	48
<b>Tabel 4. 7</b> Nilai Perbandingan koefisien a.....	48
<b>Tabel 4. 9</b> Uji Regresi dengan Model Summary .....	49
<b>Tabel 4. 10</b> Nilai pada Anova .....	49
<b>Tabel 4. 11</b> Uji X1 Regresi dengan tabel Coefficient <sup>a</sup> .....	50
<b>Tabel 4. 12</b> Uji X2 terhadap Y dengan tabel Model Summary .....	51
<b>Tabel 4. 13</b> Nilai sig pada Tabel Anova .....	51
<b>Tabel 4. 14</b> Uji Regresi dengan Coefficient <sup>a</sup> .....	52
<b>Tabel 4. 15</b> Uji Regresi Berganda dengan Anova .....	52
<b>Tabel 4. 16.</b> Nilai Koefisien Regresi Berganda .....	53
<b>Tabel 4. 17</b> Regresi sederhana dengan Tabel Coefficient .....	54
<b>Tabel 4. 18</b> Nilai Coefficient .....	56
<b>Tabel 4. 19</b> Nilai anova Untuk regresi.....	57

## TABEL RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 2.1.</b> Regresi Linier - Sederhana .....	18
<b>Rumus 2.2.</b> Hitung sig Cronbach'salpha.....	22
<b>Rumus 2.3.</b> Menghitung Kolmogorov Smirnov.....	24
<b>Rumus 2.4.</b> Perhitungan Uji F.....	27