

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN
APLIKASI MOBILE LIVIN BY MANDIRI MENGGUNAKAN
METODE *E-SERVICE QUALITY* DAN KARTESIUS



Program Studi Informatika

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahmad Rinaldi
NIM : 11220621
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Livin By Mandiri Dengan Metode *E-Service Quality* Dan *Kartesianus***”, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta Timur

Pada tanggal: 07 Agustus 2023

Yang menyatakan,

Ahmad Rinaldi

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahmad Rinaldi
NIM : 11220621
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non- exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: “**Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Livin By Mandiri Dengan Metode E-Service Quality Dan Kartesius**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta Timur

Pada tanggal: 07 Agustus 2023

Yang menyatakan,

Ahmad Rinaldi

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

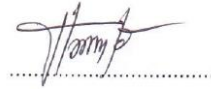
Nama : Ahmad Rinaldi
NIM : 11220621
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Livin By Mandiri Dengan Metode E-Service Quality dan Kartesius

Telah dipertahankan pada periode 2023-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 07 September 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Achmad Rifai, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Nicodias Palasara, M.Kom.



Penguji II : Setiaji, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Livin By Mandiri Dengan Metode *E-Service Quality* Dan *Kartesianus***” adalah hasil karya tulis asli AHMAD RINALDI dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Ahmad Rinaldi

Alamat : Jl.Pangkalan Jati 5 / 37 Rt 010/005 Jakarta Timur

No.Telp : (021) 5679870 / Hp.0812-8834-3447

E-mail : ahmadrinaldi53@gmail.com



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi pada program sarjana (S1) ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul dari Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Livin By Mandiri Dengan Metode E-Service Quality Dan Kartesius”**.

Tujuan penulisan tugas akhir pada program sarjana (S1) ini di buat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. oleh karena itu pada kesempatan ini, ijinilah penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri
5. Bapak Achmad Rifai, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Staff/ karyawan /dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
7. Karyawan/ nasabah bank mandiri yang telah berpartisipasi membantu menyelesaikan skripsi.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dorongan semangat dan dukungan moral.

9. Rekan – rekan mahasiswa Kelas SI – 8E

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.



Jakarta, 09 Agustus 2021

Ahmad Rinaldi

ABSTRAK

Ahmad Rinaldi (11220621), Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Livin By Mandiri Dengan Metode E-Service Quality Dan Kartesius.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah kepada kualitas sistem layanan livin by Mandiri, yang masih memiliki rating atau review kurang baik di Playstore, maupun Appstore, penelitian ini menggunakan metode E – Service Quality menggunakan pengukuran yang dilakukan dengan perhitungan kesenjangan dengan menghitung selisih antara nilai kenyataan terhadap pelayanan sistem yang ada dan nilai harapan nasabah dan Diagram Kartesius atau Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan atribut yang sangat penting agar lebih cepat diperbaiki,. penelitian ini dilakukan pada nasabah sekitar Jakarta, dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden menggunakan kuesioner, hasil dari penelitian tingkat kepuasan masih dalam presentase 98% artinya masih kurang 2% tingkat kepuasan nasabah. dengan ketujuh dimensi e-servqual masih belum memenuhi kepuasan nasabah.

Kata Kunci: E-Service Quality, Kepuasan pelanggan, Mobile banking livin by Mandiri, Diagram Kartesius, Importance Performance Analysis



ABSTRACT

Ahmad Rinaldi (11220621) Customer Satisfaction Analysis of Livin By Mandiri Mobile Application Users Using the E-Service Quality and Cartesian Methods.

This study aims to find out how much the level of customer satisfaction is related to the quality of the livin by Mandiri service system, which still has unfavorable ratings or reviews in Playstore, nor Appstore, this study uses the method E – Service Quality using measurements made by calculating the gap by calculating the difference between the actual value of the existing system services and the customer's expectation value and the Cartesian Diagram or Importance Performance Analysis (IPA) to determine the attributes that are very important to be repaired more quickly. This research was conducted on customers around Jakarta, with a total sample of 95 respondents using a questionnaire, the results of the research on the level of satisfaction are still in the percentage of 98%, meaning that there is still less than 2% of the level of customer satisfaction. with the seven e-servqual dimensions it still does not meet customer satisfaction.

Keywords: E-Service Quality, Customer satisfaction, Mobile banking livin by Mandiri, Cartesian Diagram, Importance Performance Analysis



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kadir, Abdul., and T. Wahyuni., “Pengenalan Teknologi Informasi,” no. April, p. 45, 2013.
- [2] R. Gupta, B. M. Gupta, and A. Kumar, “Mobile banking: A scientometric assessment of global publications output during 2007–16,” *International Journal of Information Dissemination and Technology*, vol. 7, no. 2, p. 128, 2017, doi: 10.5958/2249-5576.2017.00011.5.
- [3] W. Verianti Anjar, “Profil PT Bank Mandiri, Sejarah Berdiri dan Produk-Produknya,” *liputan6.com*, Jakarta, pp. 2–4, Dec. 2022. [Online]. Available: <https://www.liputan6.com/hot/read/5149339/profil-pt-bank-mandiri-sejarah-berdiri-dan-produk-produknya>
- [4] Anna Suci Perwitasari, “BI Catat Transaksi Mobile Banking Tembus Rp 3.888,09 Triliun hingga Mei 2022,” *keuangan.kontan.co.id*, p. 1, 2022. [Online]. Available: <https://keuangan.kontan.co.id/news/bi-catat-transaksi-mobile-banking-tembus-rp-388809-triliun-hingga-mei-2022>
- [5] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [6] A. T. Liem, I. R. Chrisanti, A. Sandag, and D. D. P. Purwadaria, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual,” *CogITO Smart Journal*, vol. 6, no. 2, pp. 229–238, 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.277.229-238.
- [7] S. Purwati, S. Mayasari, and N. Oktyajati, “Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Shopeefood dengan Menggunakan Metode E-Service Quality,” *Juminten*, vol. 3, no. 3, pp. 1–12, 2022, doi: 10.33005/juminten.v3i1.382.
- [8] A. F. Heristyanto, A. T. Garnadi, and A. H. Al-Hadid, “Analisis Kepuasan Pengguna Website E-Learning Nusa Mandiri Perihal UI/UX dengan Metode E-Service Quality,” *Remik*, vol. 6, no. 4, pp. 729–737, 2022, doi: 10.33395/remik.v6i4.11819.
- [9] D. H. Miftahuddin, “ANALISIS PERBANDINGAN FASILITAS APLIKASI MOBILE,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, vol. 8, no. 1, pp. 16–32, 2019.
- [10] H. Prihatno and R. Yuniati, “Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking,” *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi.*, vol. 1, no. 1, pp. 98–112, 2021, [Online]. Available: <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/jakpi/article/view/1347>

- [11] A. Febrianta and Indrawati, "Influence of Mobile Banking Service Quality To Customer Satisfaction Bank Bca in Bandung," *e-Proceeding of Management*, vol. 3, no. 3, pp. 2879–2885, 2016, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/3194>
- [12] M. Tho'in, "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali," *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. 2, no. 1, p. 73, 2011, doi: 10.18326/muqtasid.v2i1.73-89.
- [13] R. Zamora, "analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik b'right PT. PLN batam pada unit pelayanan Batam Centre," *Jurnal Bening*, vol. 4, no. 1, pp. 1–19, 2017, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.33373/bening.v4i1.699>
- [14] F. Firmansyah and R. Haryanto, "Manajemen Kualitas Jasa," *Jurnal Manajemen*, pp. 1–61, 2019.
- [15] U. N. Alifah, A. Prahutama, and A. Rusgiyono, "Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X," *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, vol. 8, no. 2, p. 144, 2020, doi: 10.26714/jsunimus.8.2.2020.144-151.
- [16] M. Indrasari and Dr, *Pemasaran & Kepuasan pelanggan*. Repository unitomo, 2019.
- [17] Wahyu Wibowo and Imam Nuryanto, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius," *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, vol. 15, no. 1, pp. 195–200, 2022, doi: 10.51903/e-bisnis.v15i1.808.
- [18] B. S. Silalahi and F. J. Kaunang, "Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano," *TeIka*, vol. 12, no. 02, pp. 121–133, 2022, doi: 10.36342/teika.v12i02.2957.
- [19] L. Sulistyowati, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Layanan M- Banking Dan Dampaknya Terhadap Minat Memiliki Produk Lain Di PT Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru)," *Procuration*, vol. 5, no. 2, pp. 116–127, 2017.
- [20] F. Hasnah and A. Suyanto, "Analisis Perbandingan E-Service Quality Di Industri Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Bca Dan Bank Mandiri)," *Jurnal Mitra Manajemen*, vol. 4, no. 7, pp. 1014–1024, 2020, doi: 10.52160/ejmm.v4i7.419.
- [21] N. Z. Mufid *et al.*, "Analisis E-Service Quality Aplikasi MyIndihome Wilayah Karawang Tahun 2022 Analysis Of E-Service Quality Application MyIndihome Karawang Region In 2022," vol. 8, no. 5, pp. 377–380, 2022.
- [22] A. B. N. Viat Murni Mendrofa and Y. A. Telaumbanua, "Peran Kepemimpinan Transformasional Di Pt. Cabang Bank Sumut Gunungsitoli Dalam Menjaring Kerjasama

Dengan Stakeholder Sebagai Mitra Kerja Pemerintah Di Kota Gunungsitoli,” *Emba*, vol. 10, no. 4, pp. 1517–1524, 2022.

- [23] T. Yulianto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI),” *Artikel Ilmiah*, vol. 5, no., pp. 6–18, 2015.
- [24] Aziz Alimul Hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. surabaya: Health Books Publishing, 2021. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=0dAeEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=pengertian+instrumen+penelitian+menurut+para+ahli&ots=4ACObhgGtg&sig=yP0Yudxly21HTT0wUyAiiY-k-QI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- [25] D. R. Yuniar, “Pengaruh Pelatihan terhadap Motivasi Kerja Pegawai pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Regional V Sulawesi di Kota Makassar,” *Management*, vol. 2, no. 1, pp. 1–14, 2020.
- [26] H. Hermawan, G. Komalasari, and W. Hanim, “Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling Untuk Meningkatkan Harga Diri Siswa: Sebuah Studi Pustaka,” *JBKI (Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia)*, vol. 4, no. 2, p. 65, 2019, doi: 10.26737/jbki.v4i2.924.
- [27] M. L. L. Usman and M. A. Gustalika, “Pengujian Validitas dan Reliabilitas System Usability Scale (SUS) Untuk Perangkat Smartphone,” *Jurnal Ecotipe (Electronic, Control, Telecommunication, Information, and Power Engineering)*, vol. 9, no. 1, pp. 19–24, 2022, doi: 10.33019/jurnalecotipe.v9i1.2805.
- [28] A. Dhiaulhaq, R. Yasirandi, M. J. Alibasa, and P. Analysis, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Ehac Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA),” vol. 10, no. 2, pp. 2048–2051, 2023.
- [29] P. Daryanti and M. S. Shihab, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee),” *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, vol. 2, no. 3, pp. 120–127, 2019, doi: 10.36782/jemi.v2i3.1915.