

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH PADA APLIKASI FLIP DAN
BI FAST
(Studi Kasus Masyarakat Jember)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



Oleh :

Ali Wafa

NIM. 19.1041.1151

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ali Wafa
NIM : 19.1041.1151
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi Flip Dan Bi Fast (Studi Kasus Masyarakat Jember); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 12 Januari 2024

Yang menyatakan,

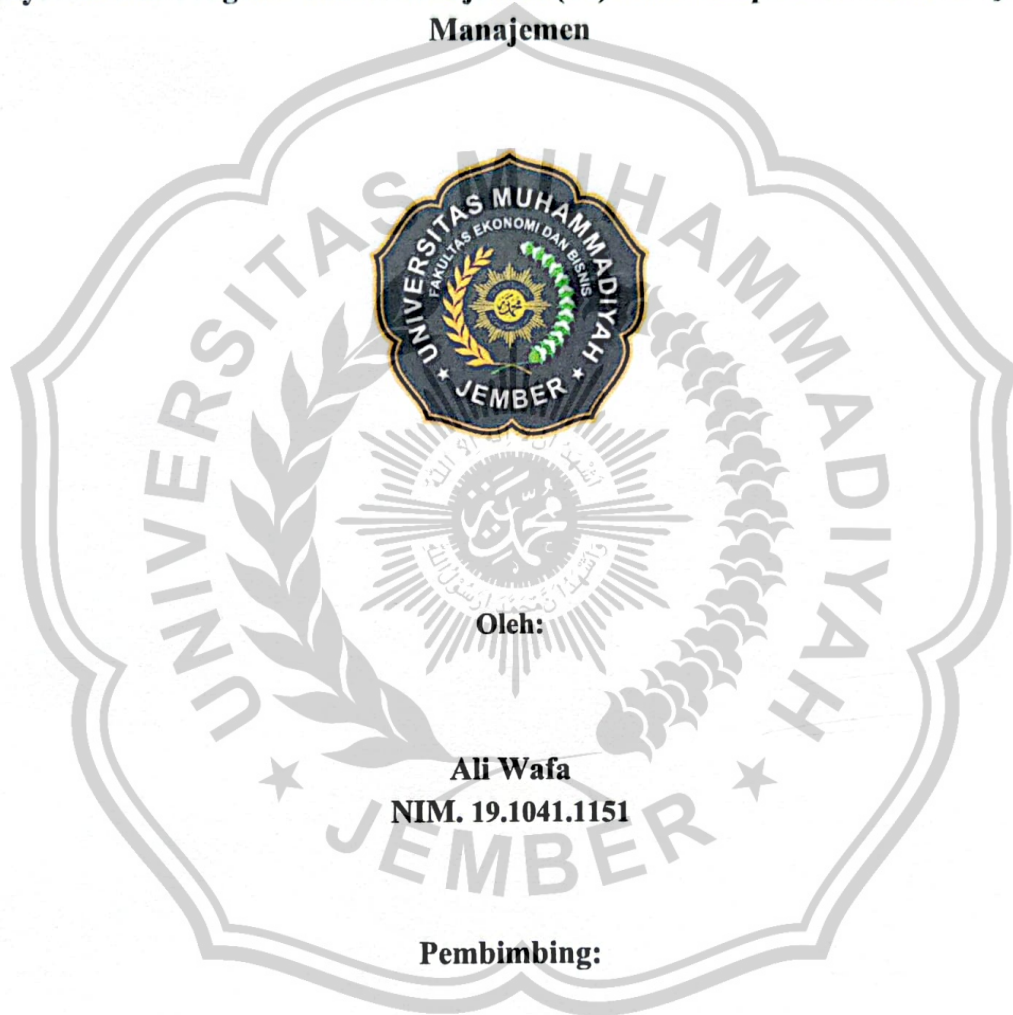


Ali Wafa

NIM. 19.1041.1151

SKRIPSI
ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH PADA
APLIKASI FLIP DAN BI FAST
(Studi Kasus Masyarakat Jember)

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen



Dosen Pendamping Utama : Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.

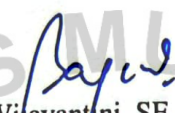
Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S., SE, MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi Flip Dan Bi Fast (Studi Kasus Masyarakat Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Ali Wafa
NIM : 1910411151
Hari : Jum'at
Tanggal : 12 Januari 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Bayu Wijayanti, SE., MM
NPK 1979021711009661

Anggota 1,


Achmad Hasan Hafidzi, SE., M
NPK 1986051411703796

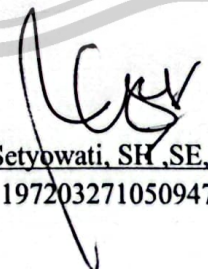
Anggota 2,


Ira Puspitadewi S, SE, MM
NPK 1981072711703795

Mengesahkan:

Ketua Program,


Maheni Na Sari, SE, MM
NIP. 19770811 2005 01 2001


Trias Setyowati, SH, SE, MM
NPK. 1972032710509477

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah SWT Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi Flip Dan Bi Fast (Studi Kasus Masyarakat Jember)".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Trias Setyowati, SH, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Ira Puspitadewi S, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Bayu Wijyantini, SE, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, ibu Sumiati, umi Buya Marhama, ayah M. Yani dan alm. ayah Nurwahyu Diono dan alm. abah Lusin Mulyadi. Untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman tongkrongan, teman magang BSI, dan duta kampus, seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2019 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 12 Januari 2024

Penyusun



Ali Wafa



MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

(QS. Al Mukmin :60)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

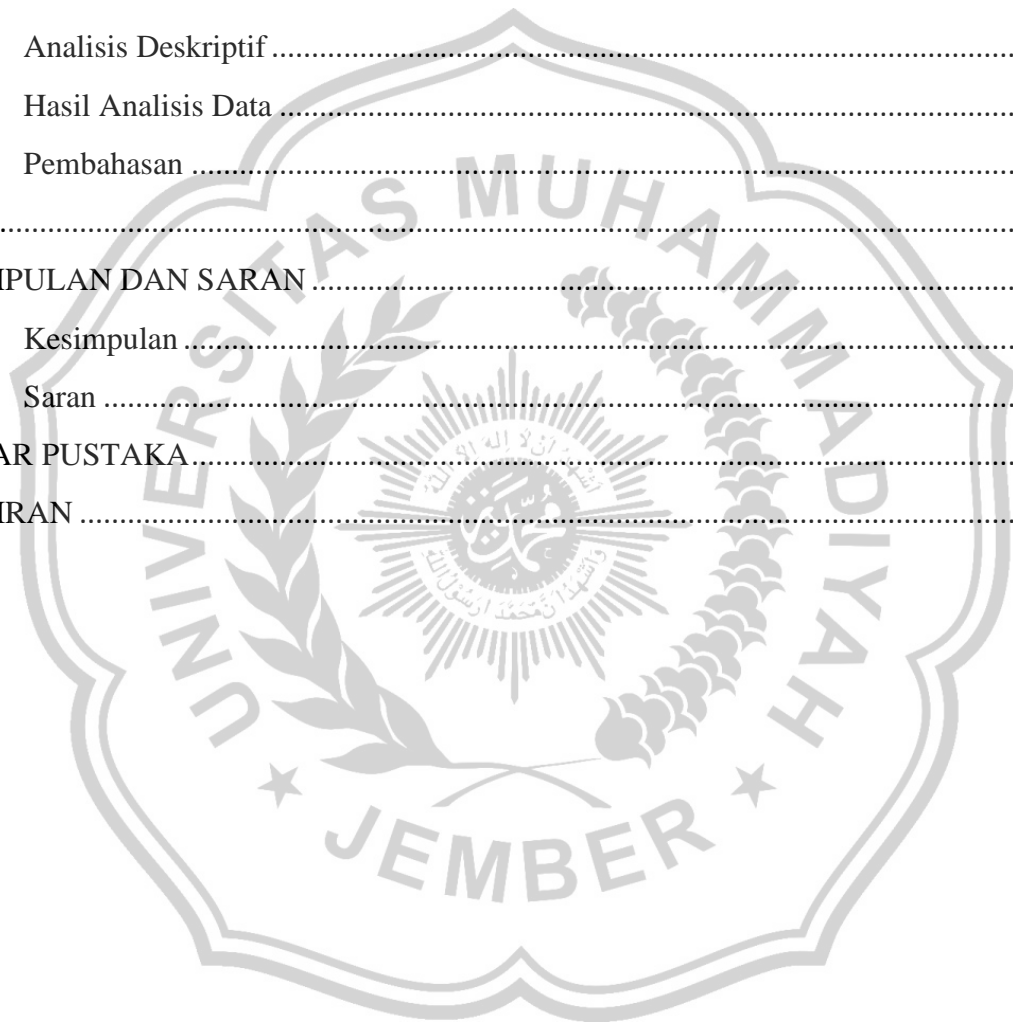
(HR. Ahmad)



DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI	i
PERNYATAAN	ii
SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Kerangka Konseptual	11
2.4 Hipotesis	12
BAB 3	14
METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Identifikasi Variabel	14
3.2 Definisi Operasional Variabel	14
3.3 Desain Penelitian	14
3.4 Jenis dan Sumber Data	15

3.5	Lokasi Penelitian.....	15
3.6	Populasi dan Sampel.....	15
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.8	Metode Analisis Data.....	17
BAB 4	19
HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	19
4.2	Analisis Deskriptif	21
4.3	Hasil Analisis Data	22
4.4	Pembahasan	24
BAB 5	28
KESIMPULAN DAN SARAN	28
5.1	Kesimpulan	28
5.2	Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	32



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3. 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Sumpalsari, Kecamatan Kaliwates, dan Kecamatan Patrang 2023.....	16
Tabel 4. 1 Usia.....	21
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin	21
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir	22
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Validitas	22
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Reliabilitas	23
Tabel 4. 6 Hasil Uji Independent Sample T-Test.....	23



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	11
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	32
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner	36
Lampiran 3 Frekuensi Responden Menurut Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Profesi	53
Lampiran 4 Statistik Deskriptif	55
Lampiran 5 Uji Validitas & Uji Reliabilitas:	57
Lampiran 6 Hasil Uji Independent Sample T-Test.....	59
Lampiran 7 Tabel r Product Moment	51
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian	53

