

**ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN FITUR, KEAMANAN DAN KUALITAS
LAYANAN BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA
NASABAH BRI UNIT SUBOH SITUBONDO)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : LIANDA RIMADANI
20.1041.1120**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lianda Rimadani

NIM : 2010411120

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **“Analisis Pengaruh Penggunaan Fitur, Keamanan Dan Kualitas Layanan Brimo Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Suboh Situbondo)”** 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, 28 April 2025

Yang Menyatakan



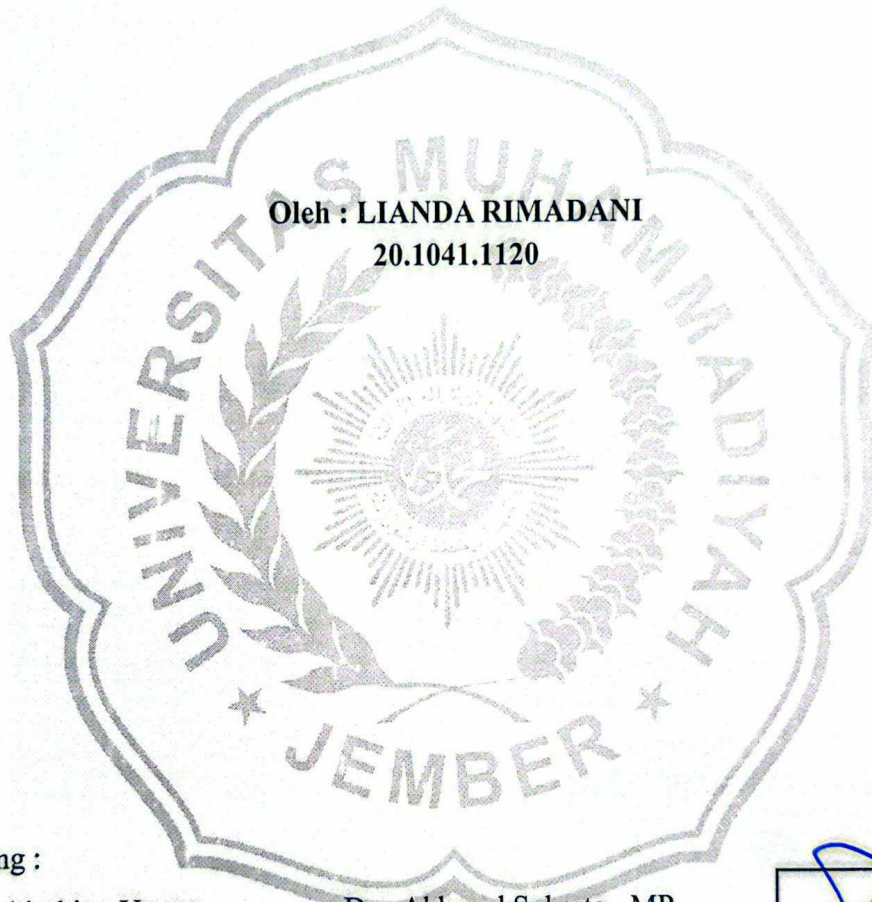
Lianda Rimadani

NIM. 2010411120

PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN FITUR, KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA NASABAH BRI UNIT SUBOH SITUBONDO)

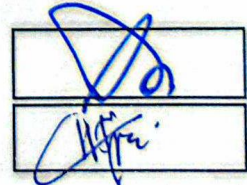
Oleh : LIANDA RIMADANI
20.1041.1120



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto., MP

Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah SE., MM



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Analisis Pengaruh Penggunaan Fitur, Keamanan Dan Kualitas Layanan Brimo Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bri Unit Suboh Situbondo), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 28 April 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Ahmad Izzuddin, SE., MM
NPK : 1990100711605780

Anggota 1

Anggota 2

Drs. Akhmad Suharto., MP
NPK : 1962120118906242

Nursaidah SE., MM
NPK : 1985060111509637

Mengesahkan

Dekan

Ketua Program Studi

Maheni Ika Sari, SE., M.M
NIP. 197708112005012001

Dr, Trias Setyowati SH., SE., MM
NPK : 19720327105090477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, yang telah memudahkan jalan saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih ya Allah, atas segala kemudahan dan kelancaran yang telah Engkau berikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah, dan inayah-Nya yang tak terhingga. Tanpa izin dan ridha-Mu, karya ini tidak mungkin terwujud. Semoga skripsi ini menjadi amal jariyah yang senantiasa Engkau ridhai.
2. Ayahku tercinta Aryono. Terima kasih atas cinta, dukungan, dan doa yang tak pernah berhenti mengiringi langkahku. Ayah adalah inspirasi dan pahlawan dalam hidupku. Ayah adalah inspirasi dan pahlawan dalam hidupku. Semoga skripsi ini bisa menjadi kebanggaan Ayah.
3. Bundaku tercinta Sulis Anggriyani yang selalu menjadi penyemangat dan teladan dalam hidupku. Karya ini adalah bukti perjuangan dan dedikasiku dalam menuntut ilmu. Aku tahu, banyak pengorbanan yang telah bunda berikan untukku. Semoga skripsi ini bisa menjadi kebanggaan bunda.
4. Adikku tercinta Nila Agustin. Terima kasih atas dukungan, semangat, dan persahabatan yang selalu kamu berikan. Aku akan selalu ada untukmu, apapun yang terjadi. Semoga skripsi ini bisa menjadi hadiah dariku sebagai tanda betapa berartinya kamu dalam hidupku.
5. Bapak Ahmad Izzudin SE., MM selaku ketua penguji yang telah membantu membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya hingga selesai.
6. Bapak Drs. Akhmad Suharto., MP selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membantu, membimbing, memberikan banyak ilmu dan pengetahuan, serta mempermudah dalam proses skripsi saya hingga selesai.
7. Ibu Nursaidah S.E., MM. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu membantu, membimbing, memberikan banyak ilmu dan pengetahuan, serta mempermudah dalam proses skripsi saya hingga selesai.
8. Karya ini adalah hasil dari penelitian yang didukung oleh BRI Unit Suboh Situbondo. Terima kasih atas kontribusi BRI dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan. Semoga skripsi ini dapat menjadi sumbangsih bagi pengembangan layanan dan inovasi di BRI.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya yang lebih komprehensif.

MOTTO

Man jadda wajada

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh (dalam melakukan sesuatu hal), maka ia pasti akan berhasil.”

“Dalam setiap kegagalan, kekuatan mental kita yang tengah diuji. Sebaliknya, dalam kesuksesan, kerendahan hati kitalah yang tengah diuji.”

“Jangan biarkan rasa takut menghalangi kamu untuk mencapai impianmu.”

- Les Brown



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul Analisis Pengaruh Penggunaan Fitur, Keamanan Dan Kualitas Layanan Brimo Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bri Unit Suboh Situbondo), ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan yang tak ternilai harganya. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Ahmad Izzudin SE., MM selaku ketua penguji yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya.
5. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya.
6. Ibu Nursaidah S.E., MM. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
8. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

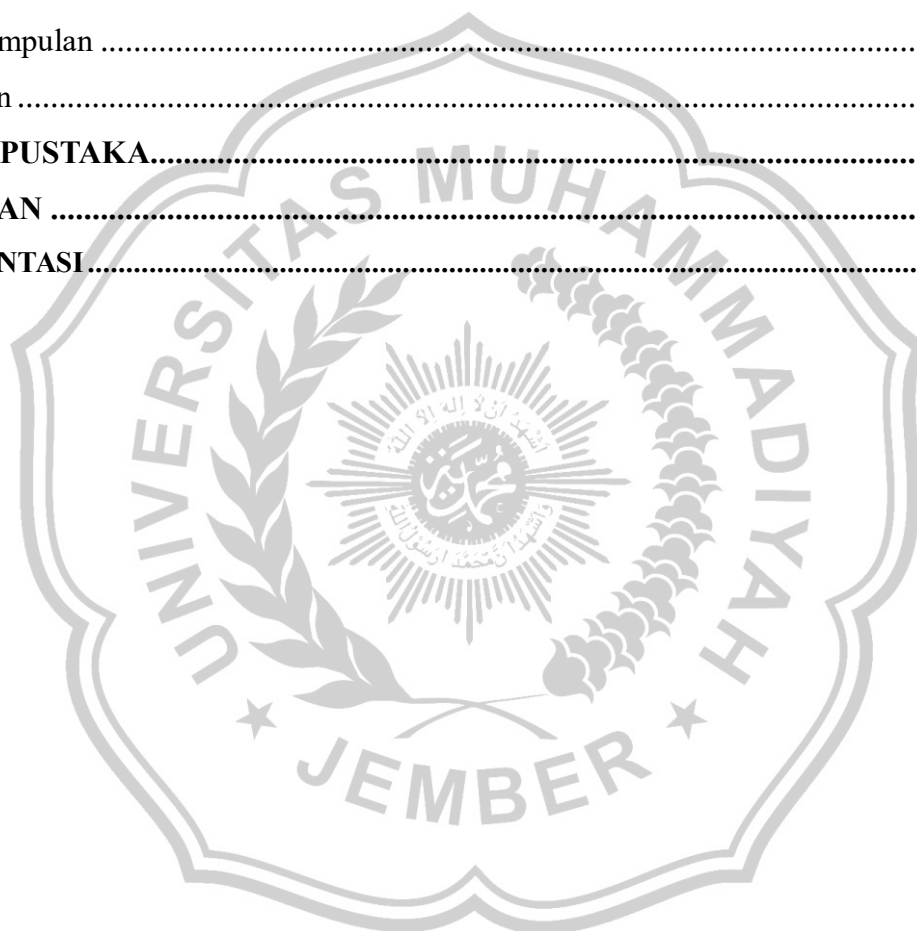
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelilitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Teori.....	5
2.1.1 Manajemen Pemasaran	5
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	5
2.1.2 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	5
2.1.3 Fitur.....	6
2.1.3.1 Definisi Fitur.....	6
2.1.3.2 Indikator Fitur	6
2.1.4 Keamanan.....	7
2.1.4.1 Definisi Keamanan.....	7

2.1.4.2 Indikator Keamanan	7
2.1.5 Kualitas Layanan	8
2.1.5.1 Definisi Kualitas Layanan	8
2.1.5.2 Indikator Kualitas Layanan.....	8
2.1.6 Perilaku Konsumen.....	9
2.1.7 Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.7.1 Definisi Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.7.2 Konsep Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.7.3 Indikator Kepuasan Nasabah	12
2.1.8 <i>Mobile banking</i>	14
2.1.8.1 Definisi <i>Mobile banking</i>	14
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	18
2.4 Hipotesis	18
BAB III	20
METODE PENELITIAN	20
3.1 Identifikasi Variabel.....	20
3.2.1 Fitur (X_1).....	20
3.2.2 Keamanan (X_2).....	21
3.2.3 Kualitas Layanan (X_3).....	21
3.2.4 Kepuasan Nasabah (Y)	22
3.3 Desain Penelitian	22
3.4 Jenis Sumber Data	23
3.5 Populasi dan Sampel.....	23
3.5.1 Populasi	23
3.5.2 Sampel	23
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.7 Teknik Pengumpulan Data	24
3.8 Teknik Analisis Data.....	24
3.8.1 Statistik Deskriptif	25
3.9 Uji Instrumen Penelitian	25
3.9.1 Uji Validitas	25
3.9.2 Uji Reliabilitas	25

3.10 Uji Regresi Linear Berganda.....	25
3.10.3 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.10.3.1 Uji Normalitas.....	26
3.10.3.2 Uji Multikolinieritas	26
3.10.3.3 Uji Heteroskedastisitas	27
3.11 Uji Hipotesis.....	27
3.11.1 Uji T.....	27
3.12 Koefisien Determinasi (R^2)	27
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	28
4.1.1 Sejarah BRI.....	28
4.1.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)	28
4.1.3 Struktur Organisasi.....	29
4.1.4 Uraian Tugas (<i>Job description</i>).....	30
4.2 Karakteristik Responden.....	32
4.2.1 Jenis Kelamin.....	32
4.2.3 Usia.....	33
4.2.3 Pendidikan Terakhir	33
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden	34
4.3.1 Fitur (X_1).....	34
4.3.2 Keamanan (X_2).....	36
4.3.3 Kualitas Layanan (X_3).....	39
4.3.4 Kepuasan Nasabah	43
4.4 Uji Instrumen Data	45
4.4.1 Uji Validitas	45
4.4.2 Uji Reliabilitas	46
4.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	47
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.6.1 Uji Normalitas.....	48
4.6.2 Uji Multikolinearitas	48
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas	49
4.7 Uji Hipotesis.....	49

4.7.1 Uji t (Parsial).....	49
4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.9 Pembahasan.....	51
4.9.1 Pengaruh Fitur terhadap Kepuasan Nasabah	51
4.9.2 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah	51
4.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	52
BAB 5.....	54
KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	64
DOKUMENTASI.....	82



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	14
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi BRI Unit Suboh Situbondo	30
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Fitur (X1.1).....	34
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Fitur (X1.2).....	35
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Fitur (X1.3).....	35
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Fitur (X1.4).....	36
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Keamanan (X2.1).....	37
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Keamanan (X2.2).....	37
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Keamanan (X2.3).....	38
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Keamanan (X2.4).....	38
Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif Keamanan (X2.5).....	39
Tabel 4. 14 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X3.1)	40
Tabel 4. 15 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X3.2)	40
Tabel 4. 16 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X3.3)	41
Tabel 4. 17 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X3.4)	41
Tabel 4. 18 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X3.5)	42
Tabel 4. 19 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X3.6)	43
Tabel 4. 20 Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y1).....	43
Tabel 4. 21 Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y2).....	44
Tabel 4. 22 Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y3).....	44
Tabel 4. 23 Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y4).....	45
Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4. 25 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 26 Uji Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4. 27 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4. 28 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4. 29 Hasil Uji T (Parsial)	50
Tabel 4. 30 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BRI Unit Suboh.....	29
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Izin Penelitian	64
Lampiran 1.2 Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 1.3 Data Responden	67
Lampiran 1.4 Hasil Tabulasi Kuesioner	70
Lampiran 1.5 Karakteristik Responden	74
Lampiran 1.6 Uji Instrumen Data.....	74
Lampiran 1.6.1 Uji Validitas.....	74
Lampiran 1.6.2 Uji Reliabilitas	78
Lampiran 1.7 Uji Regresi Linear Berganda.....	79
Lampiran 1.8 Uji Asumsi Klasik	79
Lampiran 1.8.1 Uji Normalitas.....	79
Lampiran 1.8.2 Uji Multikolinearitas	80
Lampiran 1.8.3 Uji heteroskedastisitas.....	80
Lampiran 1.9 Uji Hipotesis	80
Lampiran 1.9.1 Uji t	80
Lampiran 1.10 Uji Koefisiensi Determinamasi (R^2)	80

