



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BCA  
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank BCA KCP Cipanas)**

Skripsi

Dibuat Oleh :

Adinda Siti Syahmira Silawane  
021117234

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
2021**



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BCA  
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank BCA KCP Cipanas)**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan  
Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)

Ketua Program Studi Manajemen  
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)



EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BCA  
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank BCA KCP Cipanas)

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

Pada hari : Kamis, 30 September 2021

Adinda Siti Syahmira Silawane

021117234

Menyetujui,

Dosen Penguji Sidang  
(Hj. Sri Hartini, Dra.,M.M)



Ketua Komisi Pembimbing  
(Oktori K. Zaini, S.E.,M.M)



Anggota Komisi Pembimbing  
(Salmah, S.E.,M.M)



NOMOR : 75/KEP/REK/IX/2020

TENTANG : **PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI  
SERTA PELIMPAHAN KEKAYAAN INTELEKTUAL DI  
UNIVERSITAS PAKUAN**

---

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adinda Siti Syahmira Silawane

NPM : 021117234

Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan *Mobile banking* BCA (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BCA KCP Cipanas)

Dengan ini saya menyatakan bahwa Paten dan Hak Cipta dari produk skripsi diatas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karyawan yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicatumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten, Hak Cipta dari karya tulisan saya kepada Universitas Pakuan.



Adinda S Syahmira S

021117234

© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, tahun 2021

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

*Dilarang mengumumkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

2021.

## ABSTRAK

ADINDA SITI SYAHMIRA SILAWANE, 021117234, Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* BCA (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BCA KCP Cipanas) Dibawah bimbingan oleh OKTORI KISWATI ZAINI dan SALMAH, 2021.

Kompetensi yang ketat di industri perbankan saat ini, menuntut Bank BCA untuk terus memenuhi kebutuhan layanan perbankan demi tercapainya kepuasan nasabah. Layanan *mobile banking* merupakan salah satu inovasi untuk memenuhi kebutuhan layanan perbankan. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur keefektifitas an penggunaan *mobile banking* dengan menyebarkan kuesioner pada 100 responden yang menggunakan layanan *mobile banking*.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif efektivitas dan diolah dengan menggunakan *Microsoft Office Excel* 2013 dan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) Versi 22.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan mengenai efektivitas diketahui bahwa hasil yang diperoleh adalah 79,77%, yang berarti menurut tabel standar pengukuran efektivitas Litbang Depdagri memperoleh tingkat pencapaian cukup efektif.

Kata Kunci : kualitas produk, kualitas layanan, efektivitas penggunaan *mobile banking*.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullah Hiwabarokatuh.

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia hidayah dan Ridho-Nya kepada penulis selama menyusun skripsi ini dengan judul “**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BCA (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BCA KCP Cipanas)**”.

Penulisan skripsi ini disusun dengan maksud untuk melengkapi salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Bogor.

Terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini penulis dengan penuh kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Bibin Rubini, M.pd., Ak., selaku Rektor Universitas Pakuan, Bogor.
2. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak.,M.M,CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
3. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono,Ak.,M.M.,CA, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, Bogor
4. Bapak Doni Wihartika, S.Pi.,M.M, selaku Asisten Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, Bogor
5. Ibu Oktori Kiswati Zaini, S.E.,M.M, selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Ibu Salmah, S.E.,M.M, selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi.
6. Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan,Bogor.
7. Orang tuaku tercinta yang telah memberikan dukungan dan doanya yang tak terhingga serta bantuan moral dan materil dalam penulisan skripsi ini. Dan Kakakku yang selalu memberikan nasihat dan supportnya.
8. Sahabat karib terdekat : Irsyad, Asrifa, Annisaa, Ali, Dina, Indi, yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman – teman kelas G angkatan 2017 atas dukungan doa dan motivasinya.

10. Teman – teman seperjuangan, serta pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang tentunya telah banyak membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan dan kemampuan penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan yang memerlukannya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi wabarakatuh.

Cipanas, Juni 2021

Adinda S Syahmira S

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DAN PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PELIMPAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR HAK CIPTA</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	6
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	6
1.2.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.3.1. Maksud Penelitian.....	6
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Kegunaan Penelitian .....	7
1.4.1. Kegunaan Praktis .....	7
1.4.2. Kegunaan Akademis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1. Pemasaran .....	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.3. Fungsi Pemasaran .....	10
2.1.4. Konsep Pemasaran .....	10
2.1.5. Bauran Pemasaran.....	13
2.2. Produk.....	13
2.2.1. Pengertian Produk.....	13

2.2.2.	Tingkatan Produk.....	14
2.2.3.	Klasifikasi Produk.....	14
2.2.4.	Bauran Produk .....	16
2.2.5.	Kualitas Produk.....	17
2.2.6.	Perspektif terhadap Kualitas Produk .....	18
2.2.7.	Dimensi dan Indikator Kualitas Produk .....	19
2.3.	Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.2.	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
2.4.	Efektivitas .....	24
2.4.1.	Pengertian Efektivitas .....	24
2.4.2.	Indikator Pengukuran Efektivitas.....	25
2.5.	Mobile Banking .....	26
2.5.1.	Pengertian Mobile Banking .....	26
2.5.2.	Kelebihan dan Kekurangan <i>Mobile Banking</i> .....	28
2.5.3.	BCA Mobile .....	29
2.6.	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran .....	30
2.6.1.	Penelitian Sebelumnya .....	30
2.6.2.	Kerangka Pemikiran.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	38
3.2.	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian .....	38
3.2.1.	Objek Penelitian.....	38
3.2.2.	Unit Analisis .....	38
3.2.3.	Lokasi Penelitian.....	38
3.3.	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	38
3.3.1.	Jenis Data Penelitian .....	38
3.3.2.	Sumber Data Penelitian .....	38
3.4.	Operasionalisasi Variabel.....	39
3.5.	Metode Penarikan Sampel.....	43
3.6.	Metode Pengumpulan data .....	45
3.7.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
3.7.2.	Analisis Deskriptif Efektivitas .....	48

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Bank Central Asia (BCA).....	50
4.1.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	52
4.2. Pengujian Data.....	59
4.2.1. Uji Validitas.....	59
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	61
4.3 Analisa Data .....	62
4.3.1. Profil Responden.....	62
4.3.2 Pendapat Responden mengenai Kualitas Produk <i>mobile banking</i> BCA ( variabel X1) .....	65
4.3.3 Pendapat Responden mengenai Kualitas Layanan <i>mobile banking</i> BCA ( variabel X2) .....	86
4.3.4 Pendapat Responden Mengenai Efektivitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> BCA ( variabel Y).....	108
4.4 Analisa Deskriptif Efektivitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>137</b>
5.1. Kesimpulan .....	137
5.2. Saran.....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>139</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>142</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persentase Kenaikan Pengguna <i>Mobile Banking</i> Tahun 2019 .....	2
Tabel 1.2	Persentase Kenaikan Pengguna <i>Mobile Banking</i> Tahun 2020 .....	2
Tabel 1.3	Daftar Aduan Nasabah Wilayah KCP BCA Cipanas 2020.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya .....	30
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Efektivitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> BCA .....	39
Tabel 3.2	Jumlah Kunjungan Nasabah.....	44
Tabel 3.3	Skala Likert .....	46
Tabel 3.4	Interprestasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	48
Tabel 3.5	Standar Ukuran Efektivitas .....	49
Tabel 4.1	Sejarah Pencatatan Saham .....	50
Tabel 4.2	Anak Usaha Bank BCA .....	51
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1) .....	59
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	60
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Efektivitas (Y).....	61
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> BCA .....	61
Tabel 4.7	Usia Responden .....	62
Tabel 4.8	Jenis Kelamin Responden .....	63
Tabel 4.9	Pekerjaan Responden .....	63
Tabel 4.10	Jenis Transaksi .....	64
Tabel 4.11	Alasan Responden .....	65
Tabel 4.12	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan <i>Mobile Banking</i> BCA memberikan Kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan cepat.....	66
Tabel 4.13	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Tidak Sulit Untuk Mendapatkan Jaringan Internet di Lokasi Saya.....	67
Tabel 4.14	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Transaksi <i>Mobile Banking</i> menjadi Mudah Dioperasikan Karena Kecepatan Aksesnya .....	68
Tabel 4.15	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan <i>Mobile Banking</i> dapat melakukan Transaksi Dengan Akurat .....	69

Tabel 4.16	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Mempunyai Menu Yang Mudah Dipelajari dan Dimengerti .....	70
Tabel 4.17	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Tampilan Yang Disediakan <i>Mobile Banking</i> Sangat Informatif .....	71
Tabel 4.18	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Menu Yang Disediakan Oleh <i>Mobile Banking</i> BCA sudah lengkap.....	72
Tabel 4.19	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Semua Menu Pada <i>Mobile Banking</i> BCA berguna untuk saya .....	73
Tabel 4.20	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan <i>Mobile Banking</i> BCA memberikan Pelayanan Sesuai Yang Dijanjikan .....	74
Tabel 4.21	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan <i>Mobile Banking</i> Menyediakan Layanan Yang <i>Real Time</i> .....	75
Tabel 4.22	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Mutasi Rekening Dapat Dilakukan Dengan Cepat di <i>Mobile Banking</i> BCA .....	76
Tabel 4.23	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Proses Login <i>Mobile Banking</i> BCA Sangat Cepat .....	77
Tabel 4.24	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Semua Menu Yang Disediakan <i>Mobile Banking</i> dapat digunakan .....	78
Tabel 4.25	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Saya Merasa <i>Mobile Banking</i> telah Dilengkapi Dengan Sistem Keamanan Yang Handal .....	79
Tabel 4.26	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan fungsi <i>mobile banking</i> cukup Membantu dalam menyelesaikan tugas pembayaran.....	80
Tabel 4.27	Jawaban Responden Mengeai Pernyataan <i>mobile banking</i> memproses setiap Transaksi Dengan Cepat Kapanpun dan Dimanapun (Kecepatan diluar Sinyal Dan Jaringan Provider) .....	81
Tabel 4.28	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Tampilan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BCA didesain secara jelas, menarik dan informatif .....	82
Tabel 4.29	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Secara Keseluruhan Fungsi <i>Mobile Banking</i> Sudah Memenuhi Segala Aktivitas Perbankan .....	83
Tabel 4.30	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Tampilan <i>Mobile Banking</i> Mudah Dipelajari .....	84

Tabel 4.31	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Tampilan <i>Mobile Banking</i> BCA Tidak Membuat Bingung Saat Akan Menggunakannya .....	85
Tabel 4.32	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BCA dapat Diakses Dengan Cepat .....	86
Tabel 4.33	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Layanan <i>Mobile Banking</i> BCA Memungkinkan Saya Melakukan Transaksi Perbankan Lebih Cepat.....	87
Tabel 4.34	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan <i>Mobile Banking</i> BCA Memberikan Beragam Transaksi Perbankan Yang Dibutuhkan Nasabah .....	89
Tabel 4.35	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Tampilan Yang Disediakan Sesuai Dengan Kegunaannya .....	90
Tabel 4.36	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Keluhan Terhadap <i>Mobile Banking</i> BCA Ditanggapi Dengan Cepat .....	91
Tabel 4.37	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Adanya Layanan <i>Contact Center</i> Yang Dapat Dihubungi .....	92
Tabel 4.38	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Pihak Bank Memberikan Kompensasi Atas Kesalahan Yang Terjadi Atas Kesepakatan Bersama .....	93
Tabel 4.39	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Nasabah Dapat Dengan Mudah Menghubungi Bank BCA Apabila Terdapat Keluhan .....	94
Tabel 4.40	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Dengan Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BCA Lebih Aman .....	95
Tabel 4.41	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan <i>Mobile Banking</i> BCA Memberikan Konfirmasi Layanan Atas Keberhasilan Atau Kegagalan Transaksi .....	96
Tabel 4.42	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Pihak Bank Melindungi Informasi Personal dan Riwayat Transaksi Dalam <i>Mobile Banking</i> .....	97
Tabel 4.43	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Transaksi Yang Dilakukan Melalui <i>Mobile Banking</i> Aman dan Dapat Dipercaya Karena Dijamin Kerahasiaannya	98
Tabel 4.44	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Bank Memberikan Keamanan dan Menjaga Kerahasiaan Saat Bertransaksi Dengan Layanan <i>Mobile Banking</i> BCA .....	99
Tabel 4.45	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Keluhan Nasabah Mengenai <i>Mobile Banking</i> BCA Ditanggapi Dengan Cepat .....	101

Tabel 4.46	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Pihak Bank Menyediakan Berbagai Platform Untuk Keluhan Nasabah .....	102
Tabel 4.47	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Nasabah Merasa Nyaman Dengan Adanya Kompensasi Yang Diberikan Oleh Bank .....	103
Tabel 4.48	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Menu Yang Disediakan Oleh <i>Mobile Banking</i> BCA Sudah Lengkap .....	104
Tabel 4.49	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan <i>Mobile Banking</i> Telah Dilengkapi Dengan Sistem Keamanan Yang Handal .....	105
Tabel 4.50	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Transaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Aman dan Dapat Dipercaya .....	106
Tabel 4.51	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Pihak Bank Melindungi Informasi Personal dan Kebiasaan Saya Bertransaksi Melalui <i>Mobile Banking</i> BCA ...	107
Tabel 4.52	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Dapat Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> BCA Dengan Terampil .....	108
Tabel 4.53	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Secara Keseluruhan Layanan <i>Mobile Banking</i> BCA Mudah Digunakan .....	109
Tabel 4.54	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Nasabah Memiliki Pengetahuan Yang Diperlukan Untuk Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	110
Tabel 4.55	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan <i>Mobile Banking</i> Sangat Mudah Untuk Dioperasikan Karena Saya Mampu Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Untuk Bertransaksi .....	111
Tabel 4.56	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Pengguna <i>Mobile Banking</i> BCA Hanya Digunakan Oleh Kalangan Menengan Ke Atas .....	112
Tabel 4.57	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Hanya Untuk Orang Dewasa .....	113
Tabel 4.58	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Untuk Semua Jenis Tabungan .....	115
Tabel 4.59	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Dengan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Nasabah Memiliki Fasilitas Pelayanan Yang Adil .....	116
Tabel 4.60	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Saat Melakukan Transaksi Waktu Yang Dibutuhkan Relatif Cepat .....	117

Tabel 4.61	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Adanya <i>Mobile Banking</i> Menunjang Nasabah Dalam Bertransaksi .....	118
Tabel 4.62	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Tidak Ada Jam Operasionalnya .....	119
Tabel 4.63	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan <i>Mobile Banking</i> Sangat Berguna Pada Zaman Sekarang Yang Serba Digital .....	120
Tabel 4.64	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Dapat Mengelola Rekening Kapan Saja dan Dimana Saja .....	121
Tabel 4.65	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Dengan Menggunakan <i>Mobile</i> <i>Banking</i> BCA Dapat Menghemat Waktu .....	122
Tabel 4.66	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Dapat Bertransaksi Dengan Cepat Tanpa Harus Mengantri di Bank/ATM .....	123
Tabel 4.67	Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Transaksi Perbankan Dapat Dilakukan Kapan Saja Tanpa Batas Waktu .....	124
Tabel 4.68	Hasil Rata – Rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk <i>Mobile</i> <i>Banking</i> BCA .....	126
Tabel 4.69	Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan <i>Mobile</i> <i>Banking</i> BCA .....	128
Tabel 4.70	Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> BCA .....	130
Tabel 4.71	Skor Total Jawaban Responden .....	132

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Kepercayaan nasabah pada pra survei .....	3
Gambar 1.2.	Tata cara penggunaan <i>mobile banking</i> .....	3
Gambar 2.1.	Konstelasi Penelitian .....	37
Gambar 4.1	Struktur KCP BCA .....	53
Gambar 4.2	Usia Responden .....	62
Gambar 4.3	Jenis Kelamin Responden .....	63
Gambar 4.4	Pekerjaan Responden .....	63
Gambar 4.5	Jenis Transaksi .....	64
Gambar 4.6	Alasan Responden .....	65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Coding Kuesioner

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia telah memasuki era globalisasi, hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang semakin maju di berbagai belahan dunia telah membawa perubahan yang besar terhadap sektor kehidupan manusia. Teknologi sangat memudahkan manusia tidak hanya dalam pelayanan komunikasi, melainkan juga dalam sektor-sektor lainnya. Beberapa sektor yang mengalami perubahan akibat dari kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi antara lain sektor perekonomian, budaya, sosial, pertahanan dan keamanan serta pendidikan. Dunia bisnis juga tidak luput dari pengaruh perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi. Hal itu dapat kita lihat dari adanya *e-business* yang berkembang sangat pesat.

Teknologi informasi begitu penting dalam dunia bisnis, tidak terkecuali sektor perbankan. Bank-bank tersebut mulai berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanannya. Bank mengembangkan layanannya tidak lagi dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup.

Saat ini bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya, dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi *electronic banking (e-banking)* yaitu *mobile banking (m-banking)*. *Mobile banking* merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Layanan *mobile banking* merupakan pengembangan dari dua bentuk inovasi bank sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Keberadaan dari *e-banking* ini menunjukkan upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Kini pelayanan nasabah bukan suatu keunggulan kompetitif, namun sudah menjadi sebuah keharusan karena pada industri perbankan yang menjual jasa,

pelayanan nasabah merupakan ujung tombak yang membuat perusahaan perbankan dapat bertahan dalam persaingan yang cukup ketat.

*Mobile banking* atau biasa disebut *m-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Menurut survei yang dilakukan oleh keuangan kontan dan medcom.id pada 3 bank terkemuka, pada tahun yang berbeda di Indonesia peningkatan jumlah pengguna *mobile banking* meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun, Berikut tabel persentase kenaikan pengguna *mobile banking*:

Tabel 1.1 Persentase kenaikan pengguna *mobile banking* tahun 2019

No	Bank	Persentase kenaikan pengguna <i>mobile banking</i>
1.	BCA	88%
2.	BNI	20%
3.	BRI	26,57%

Sumber : Survei Keuangan Kontan 2019

Dapat dilihat dalam tabel 1.1 di atas *mobile banking* BCA menduduki peringkat pertama dengan total persentase sebesar 88%. Kemudian BRI sebesar 20%, dan BNI sebesar 26,57%.

Tabel 1.2 Persentase kenaikan pengguna *mobile banking* tahun 2020

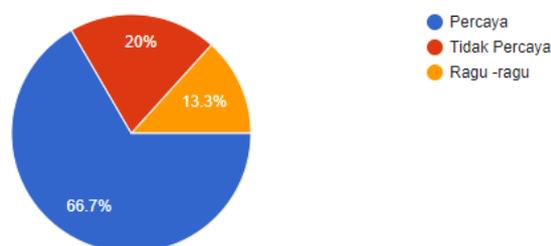
No	Bank	Persentase kenaikan pengguna <i>mobile banking</i>
1.	BCA	30%
2.	BNI	31%
3.	BRI	31%

Sumber : Survei Medcom.id 2020

Dapat dilihat dalam tabel 1.2 di atas *mobile banking* BCA pada tahun 2020 Kuartal 1, kenaikan pengguna *mobile banking* BCA sebesar 30% , kemudian BRI sebesar 31%, dan BNI sebesar 31%. Pada kuartal 1 kenaikan BCA lebih rendah dibandingkan dengan BNI dan BRI.

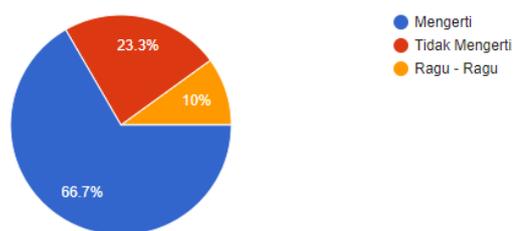
BCA merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia yang fokus pada bisnis perbankan transaksi serta menyediakan fasilitas kredit dan solusi keuangan bagi segmen korporasi, komersial & UKM, dan konsumen. Pada Desember akhir 2018, BCA melayani 19 juta rekening nasabah dan memproses jutaan transaksi setiap harinya di dukung oleh 1.249 kantor cabang, 17.778 ATM, serta layanan internet dan *mobile banking* yang dapat diakses 24 jam ([www.bca.co.id](http://www.bca.co.id)).

Penawaran pelayanan perbankan melalui *mobile banking* pada Bank BCA sebenarnya sudah banyak dilakukan di media-media elektronik maupun dengan menawarkan secara langsung kepada nasabah pada saat pembuatan rekening tabungan. Namun ada sebagian nasabah yang belum menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Berdasarkan pra survei yang telah dilakukan dengan menggunakan media *google form* kepada 30 responden nasabah BCA KCP Cipanas dalam kurun waktu 10 hari mengenai kepercayaan nasabah untuk bertransaksi dengan menggunakan *m-banking* dan mengenai pemahaman nasabah dalam menggunakan transaksi *m-banking* diperoleh hasil sebagai berikut :



Gambar 1.1. Kepercayaan nasabah pada pra survei

Dapat terlihat pada gambar 1.1. 66,7% nasabah BCA merasa percaya untuk bertransaksi menggunakan *m-banking* , sedangkan nasabah yang belum percaya untuk menggunakan layanan *mobile banking* BCA sebesar 20%. Nasabah yang belum percaya untuk menggunakan *m-banking* dalam bertransaksi dikarenakan masih khawatir dengan isu-isu yang beredar di masyarakat tentang penipuan.



Gambar 1.2. Tata cara penggunaan *mobile banking*

Sehubungan dengan pemahaman nasabah dalam menggunakan *m-banking*, hanya 23,3% yang menyatakan tidak memahami dan tidak mengerti tata cara penggunaan *mobile banking*.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai sejauh mana tingkat kepuasan nasabah, dalam penelitian ini penulis melakukan pra survei ke-2 dengan menggunakan kuesioner kepada 20 responden KCP BCA Cipanas. Adapun hasil pra survei tersebut adalah sebagai berikut :

tabel 1.3 Daftar aduan nasabah KCP BCA Cipanas, 2020

NO	Jenis Aduan Nasabah	Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Presepsi Kualitas Produk :				
	- <i>Mobile Banking</i> BCA memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	8	6	3	3
	- Secara keseluruhan fungsi <i>mobile banking</i> sudah memenuhi segala aktivitas perbankan.	12	4	2	2
2	Kualitas Pelayanan <i>mobile banking</i> BCA:				
	- Dapat diakses dengan cepat	5	3	7	5
	- Keluhan terhadap <i>mobile banking</i> BCA dapat ditanggapi dengan cepat	9	6	3	2
	- Tampilan aplikasi <i>mobile banking</i> BCA dibuat dengan jelas, menarik dan informatif	8	3	4	5
	- Memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam transaksi	6	3	6	5
	- <i>Mobile banking</i> BCA dapat digunakan dimanapun	4	-	13	3

Sumber : Pra survei BCA KCP Cipanas, 2020

Berdasarkan pra survei yang telah dilakukan di KCP BCA Cipanas, dapat ditemukan adanya beberapa masalah yang dirasakan oleh nasabah. Dimana sebanyak 13 responden menyatakan bahwa mereka tidak setuju akan pernyataan bahwa *mobile banking* BCA dapat digunakan dimanapun karena terkendala dengan sinyal dan jaringan internet, pada wilayah tersebut jaringan internet masih susah untuk ditemukan. Sedangkan 6 orang responden menyatakan bahwa *mobile banking* BCA tidak memberikan konfirmasi atas keberhasilan atau kegagalan dalam transaksi.

Seperti yang kita lihat saat ini pada awal tahun 2020, dunia dikejutkan dengan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) yang menginfeksi hampir seluruh negara di dunia. Covid pertama dilaporkan di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 sejumlah dua kasus dan seiring berjalannya waktu kasus terus meningkat dengan pesat hingga saat ini. Hingga tingkat mortalitas COVID-19 di Indonesia sebesar 8,9%, angka ini merupakan yang tertinggi di Asia Tenggara. Menurut Surat Edaran (SE) yang dikeluarkan pemerintah pada 18 maret 2020, segala kegiatan di dalam dan di luar ruangan di semua sektor yang terkait pariwisata dan ekonomi kreatif ditunda sementara waktu demi mengurangi penyebaran virus COVID-19. Oleh sebab itu transaksi secara online sangat dibutuhkan saat ini, tidak terkecuali transaksi mengenai keuangan, yaitu salah satunya dengan menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Sebagai bagian dari industri perbankan, BCA harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan produk *mobile banking*, karena kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan produk yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka menjadi suatu pertimbangan bagi penulis untuk membahas penelitian ini yang kemudian dituangkan dalam judul :

**“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BCA (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BCA KCP Cipanas)”**

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas dan pra survei yang telah dilakukan, yang menjadi dasar masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Dengan melihat pada tabel 1.2 bahwa pada kuartal 1 2020, *mobile banking* BCA hanya mengalami kenaikan 30% dibandingkan dengan Bank BRI dan BNI yang mengalami kenaikan 31%.
2. Dengan melihat hasil pra survei bahwa *mobile banking* BCA tidak memberikan konfirmasi atas keberhasilan atau kegagalan dalam bertransaksi. Maka menandakan bahwa masih ada nasabah yang bermasalah dalam penggunaan *mobile banking* BCA.
3. Berdasarkan pra survei, masih ditemukan adanya keluhan tentang *mobile banking* tidak dapat diakses dimanapun.

### **1.2.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas produk *mobile banking* yang disediakan oleh bank BCA KCP Cipanas.
2. Bagaimana kualitas layanan pada *mobile banking* BCA KCP Cipanas.
3. Bagaimana efektivitas penggunaan *m-banking* BCA pada nasabah KCP BCA Cipanas.

## **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat efektivitas nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*, agar dapat dijadikan sebagai sumber penelitian untuk dapat diamati dan dipelajari.

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis kualitas produk *mobile banking* yang disediakan oleh BCA KCP Cipanas.
2. Mengetahui dan menganalisis kualitas layanan *mobile banking* BCA KCP Cipanas.
3. Menganalisis Efektivitas Penggunaan *mobile banking* BCA KCP Cipanas.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1. Kegunaan Praktis**

1. Bagi penulis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk yang disediakan oleh suatu perusahaan dan diharapkan dapat menambah pengalaman yang berharga.
2. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan, khususnya bank BCA untuk dapat mengembangkan inovasi baru dari aplikasi *mobile banking* di masa yang akan datang, yang nyaman, aman, mudah dimengerti dan memiliki fitur yang menarik, sehingga nasabah bank BCA akan tetap menerima dan selalu menggunakan fasilitas *mobile banking* yang disediakan oleh bank BCA.

##### **1.4.2. Kegunaan Akademis**

Melalui penelitian ini maka penulis mendapatkan tambahan ilmu tentang cara meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan fasilitas *mobile banking*.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pemasaran**

##### **2.1.1 Pengertian Pemasaran**

Pemasaran dalam sebuah perusahaan adalah suatu kegiatan pokok yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk menjalankan roda bisnis guna mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri, peran pemasaran sangat penting dalam membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya karena aktivitas perusahaan diarahkan untuk menciptakan perusahaan yang bisa berkembang dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan agar tetap bisa bertahan ditengah persaingan yang ketat. Berikut definisi atau pemahaman mengenai pemasaran menurut para ahli

Definisi pemasaran menurut Kotler dan Keller (2016) *Marketing is a societal process by which individuals and groups obtain what they need and want through creating, offering, and freely exchanging products and services of value with others*. Yang artinya pemasaran adalah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran dan secara bebas saling bertukar produk dan jasa yang bernilai satu sama lainnya.

Sedangkan pemasaran menurut Melydrum dalam Sudaryono (2016) mengatakan bahwa pemasaran adalah “proses bisnis yang berusaha menyelaraskan antara sumber daya manusia, finansial dan fisik organisasi dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dalam konteks strategi kompetitif”.

Menurut AMA (*American Marketing Association*) yang dikutip oleh Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa *Marketing is the activity, set of institutions, and processes for creating, communicating, delivering, and exchanging offerings that have value for customers, client, partners, and society large* yang artinya bahwa pemasaran merupakan suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan, klien, rekan, dan cakupan sosial yang lebih luas dan untuk mengelola hubungan

pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah suatu proses sosial pada kegiatan bisnis yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai produk yang dijual oleh perusahaan. Pemasaran bukan hanya sekedar kegiatan menawarkan barang atau jasa, tetapi untuk menciptakan nilai kepada konsumen dari barang atau jasa yang ditawarkan.

### **2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran**

Manajemen pemasaran menurut Kotler and Keller (2016) adalah *Marketing management as the art and science of choosing target markets and getting, keeping and growing customer through creating, delivering and communicating superior customer value* yang artinya adalah manajemen pemasaran adalah sebagai seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran serta mendapatkan, mempertahankan dan menambah jumlah pelanggan melalui penciptaan, penyampaian dan pengkomunikasian nilai pelanggan yang unggul.

Adapun pengertian lain yang dikemukakan oleh Shultz dalam buku (Alma 2016) “manajemen pemasaran ialah merencanakan, pengarahan, dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran perusahaan ataupun bagian dari perusahaan”.

Sedangkan menurut Stanton dalam Manap (2016) adalah “*Marketing management is the marketing concept in action.*” Yang artinya marketing manajemen adalah konsep pemasaran dalam tindakan. Definisi ini mempunyai implikasi :

1. Kegiatan pemasaran pada sebuah perusahaan, harus dikoordinasi, di kelola dengan sebaik-baiknya.
2. Manajer pemasaran, harus memainkan peranan penting dalam perencanaan perusahaan.

Dari pengertian yang telah diuraikan diatas bahwa manajemen pemasaran adalah suatu proses paling penting dalam suatu perusahaan. Dalam menciptakan suatu produk atau jasa harus melalui suatu perencanaan dan mengendalikan semua program pemasaran demi mencapai suatu tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

### 2.1.3 Fungsi Pemasaran

Fungsi pemasaran yang dikemukakan oleh Sudaryono (2016) dibagi menjadi 3, yaitu :

1. Fungsi Pertukaran

Dengan pemasaran, pembeli dapat membeli produk dari produsen, baik dengan menukar uang dengan produk maupun menukar produk dengan produk (barter) untuk dipakai sendiri atau untuk dijual kembali.

2. Fungsi Distribusi Fisik

Distribusi fisik suatu produk dilakukan dengan mengangkut serta menyimpan produk. Produk diangkat dari produsen mendekati konsumen yang membutuhkan dengan banyak cara, baik melalui air, darat, udara, dan sebagainya. Penyimpanan produk mengedepankan upaya menjaga pasokan produk agar tidak kekurangan saat dibutuhkan.

3. Fungsi Perantara

Untuk menyampaikam produk dari tangan produsen ke tangan konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan aktivitas fungsi perantara antara lain pengurangan risiko, pembiayaan pencarian informasi serta standarisasi dan penggolongan (klasifikasi) produk.

### 2.1.4 Konsep Pemasaran

Menurut Sudaryono (2016), konsep pemasaran ada 4, yaitu :

1. Kebutuhan, Keinginan dan Permintaan

Inti pemasaran yaitu dimulai dengan kebutuhan dan keinginan manusia. Salah satu kebutuhan manusia antara lain seperti, makan, pakaian, tempat tinggal dll. Seperti yang kita ketahui, kebutuhan dan keinginan memiliki arti yang berbeda. Kebutuhan merupakan sesuatu yang dibutuhkan untuk bertahan hidup, sedangkan keinginan merupakan hasrat atau pemuas dari sesuatu yang kita inginkan.

## 2. Produk, Nilai, Biaya dan Kepuasan

Apabila kita hendak memenuhi kebutuhan dan keinginan pasti berhubungan dengan produk ataupun jasa. Produk adalah sesuatu barang yang ditawarkan untuk memenuhi dan keinginan manusia. Manusia mempunyai suatu produk bukan dilihat dari fisiknya akan tetapi dilihat dari segi fungsinya. Contohnya apabila kita membeli sebuah microwafe, kita membeli microwafe bukan untuk dicintai akan tetapi untuk memasak yang menjadi kebutuhan manusia.

## 3. Pertukaran, Transaksi, dan Hubungan

Kebutuhan dan keinginan manusia pada awalnya melalui pertukaran sesama manusia. Pada zaman dahulu apabila manusia membutuhkan barang maka mereka akan saling bertukar barang (barter) sesuai dengan barang yang mereka butuhkan. Dengan adanya pertukaran ini, adanya transaksi dengan sesama manusia, hal ini transaksi bukan menggunakan uang karena pada zaman dahulu belum ditemukannya uang. Dari hal itulah, maka manusia pada zaman dahulu sangat menjadikan hubungan dengan baik.

## 4. Pasar, Pemasaran dan Pemasar

Pasar merupakan salah satu tempat bertemunya antara pembeli dan penjual. Di pasar kita dapat menemukan barang yang kita butuhkan dan inginkan dan mampu melakukan pertukaran untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Jadi besarnya pasar tergantung jumlah orang yang memiliki kebutuhan, punya sumber daya yang diminati orang lain, dan mau menawarkan sumber daya itu untuk ditukar untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut Alma (2016) mengatakan bahwa dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka terdapat lima konsep baru dalam perkembangan kehidupan manajemen pemasaran, yaitu sebagai berikut:

### 1. Konsep Produksi

Konsep produksi bertitik tolak dari anggapan, bahwa konsumen ingin produk dengan harga murah dan mudah didapatkan dimana-mana. Produsen akan membuat produksi secara massal, menkankan biaya

dengan efisiensi tinggi, sehingga harga pokok pabrik bisa ditekan dan harga jual lebih rendah dari saingan.

## 2. Konsep Produk

Dalam konsep ini produsen tidak hanya memusatkan perhatian pada teknis pembuatan produk saja, atau hanya membuat barang dengan *to please onself*. Dengan menuruti bagaimana selera produsen sendiri, melainkan lebih dari itu produsen harus memperhatikan serta konsumen bagaimana menghasilkan produk yang unggul dan memperbaiki mutunya dari waktu ke waktu sesuai dengan keinginan konsumen.

## 3. Konsep Penjualan

Paham dari konsep ini ialah berorientasi pada penjualan dimana konsumen ingin membeli barang, apabila mereka dirangsang untuk membeli. Ciri khas dari konsep penjualan yaitu dengan adanya promosi besar-besaran.

## 4. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran berorientasi pada pelanggan dimana konsumen tidak hanya sekedar membeli fisik barang, tetapi mengharapkan sesuatu dari barang itu. Ini merupakan hal yang disebut dengan *wants*, yaitu ada sesuatu lain yang diharapkan setelah membeli barang tersebut. Apabila hal ini dapat terpusatkan maka kegiatan *marketing* perusahaan akan tercapai.

## 5. Konsep Kemasyarakatan, Memiliki Rasa Tanggung Jawab dan Berwawasan Sosial.

Pada konsep ini tanggung jawab sosial dalam arti luas, harus menghasilkan barang yang baik, tidak merusak kesehatan masyarakat. Menggunakan sumber daya alam secara bertanggung jawab, selalu menjaga kebersihan air dan kebersihan udara dari ancaman polusi, mengurangi kebisingan mesin pabrik. Semua ini harus dilakukan dalam menciptakan suasana kehidupan yang baik dan tenang dengan penuh rasa tanggung jawab, tidak mementingkan keuntungan perusahaan semata.

### 2.1.5 Bauran Pemasaran

Menurut Kotler dan Amstrong (2016) bauran pemasaran mencakup empat hal pokok dan dapat dikontrol oleh perusahaan yang meliputi produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*) dan promosi (*promotion*).

Menurut Kotler dan Amstrong (2016) pengertian bauran pemasaran adalah “*marketing mix is the set of tactical marketing tools that the firm blends to produce the response it wants in target markets.*” Yang artinya adalah bauran pemasaran adalah seperangkat alat pemasaran taktis yang digunakan perusahaan untuk benar – benar menerapkan strategi pemasarannya. Strategi itu memberi tahu kita bagaimana perusahaan ingin menciptakan nilai pelanggan.

Pengertian lainnya dari Alma (2016), memberikan definisi tentang bauran pemasaran sebagai suatu strategi mencampuri kegiatan-kegiatan pemasaran, agar dicari kombinasi maksimal sehingga mendatangkan hasil yang memuaskan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran merupakan suatu alat pemasaran yang dijadikan strategi dalam kegiatan perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan yang optimal.

## 2.2 Produk

### 2.2.1 Pengertian Produk

Menurut Kotler dan Keller (2016) produk adalah “segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan”.

Menurut Kotler dan Amstrong (2016) terkait pengertian produk, *a product is anything that can be offered to a market for attention, acquisition, use, or consumption that might satisfy a want or need.* Yang artinya sebuah produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar berdasarkan kesesuaian, perhatian, pendapatan, atau konsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Berdasarkan definis diatas dapat disimpulkan bahwa produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar baik terlihat secara fisik maupun tidak guna memenuhi kebutuhan serta keinginan. Oleh karena itu, alangkah baiknya bagi setiap perusahaan untuk terus melakukan inovasi terhadap produknya seiring dengan perkembangan zaman.

### 2.2.2 Tingkatan Produk

Salah satu yang harus dipertimbangkan oleh pemasar mengenai produk adalah lima tingkatan produk.

Menurut Kotler dan Keller (2016) produk memiliki 5 tingkatan, diantaranya :

1. *Core Benefit*, merupakan pelayanan atau manfaat yang benar – benar dibeli oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhannya.
2. *Basic Product*, merupakan produk yang dimana pemasar harus mengubah layanan atau manfaat ini menjadi produk dasar.
3. *Expected Product*, merupakan satu set atribut dan kondisi yang diharapkan pembeli saat membeli produk tersebut.
4. *Augment Product*, merupakan produk tambahan yang disiapkan oleh pemasar yang melebihi harapan konsumen.
5. *Potentian Product*, mencakup semua kemungkinan penambahan produk yang mungkin akan dialami di masa depan.

### 2.2.3 Klasifikasi Produk

Menurut Kotler dan Keller (2016), klasifikasi produk yaitu :

1. Klasifikasi Produk Berdasarkan Daya Tahannya
  - a. Barang yang tidak tahan lama (*nondurable goods*) adalah barang berwujud yang biasanya dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali penggunaan. Contohnya adalah makanan, minuman, sabun, kapur tulis, gula dan garam. Oleh karena itu barang jenis ini dikonsumsi dengan cepat (dalam waktu singkat) dan frekuensi pembeliannya sering terjadi.
  - b. Barang tahan lama (*durable goods*) adalah barang berwujud yang biasanya tetap bertahan walaupun sudah digunakan berkali-kali. Contohnya adalah lemari dan pakaian.
2. Klasifikasi Produk Berdasarkan Penggunaan
  - 1) Barang Konsumsi (*costumer goods*), Barang konsumsi merupakan suatu produk yang langsung dapat dikonsumsi tanpa melalui

pemrosesan lebih lanjut untuk memperoleh manfaat dari produk tersebut. Barang konsumen adalah barang yang dikonsumsi untuk kebutuhan konsumen akhir (individu dan rumah tangga), bukan untuk tujuan bisnis. Pada umumnya barang konsumen dibedakan menjadi empat jenis :

- a. Barang Sehari-hari (*convenience goods*), adalah barang-barang yang biasanya sering dibeli pelanggan dengan cepat dan dengan upaya yang sangat sedikit. *Convenience goods* sendiri masih dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu :
  - Kebutuhan pokok (*staples goods*), yaitu barang yang dibeli konsumen secara teratur. Contohnya adalah pasta gigi
  - Barang dadakan (*impulse goods*), yaitu barang yang dibeli konsumen secara dadakan tanpa perencanaan atau upaya pencarian. Contohnya adalah minuman ringan atau permen.
  - Barang darurat (*emergency goods*), yaitu barang yang dibeli pada saat suatu kebutuhan mendesak. Contohnya adalah payung saat hujan deras dan jas hujan.
- b. Barang Belanja (*shopping goods*), adalah barang-barang yang biasanya dibandingkan berdasarkan kesesuaian, kualitas, harga, dan gaya dalam proses pemilihan dan pembeliannya. *Shopping goods* terdiri dari dua jenis, yaitu barang belanjaan homogen dan heterogen.
  - Barang belanja homogen (*homogenous shopping goods*), yaitu barang yang memiliki kemiripan mutu, tetapi cukup berbeda dari segi harga sehingga dapat menjadi alasan perbandingan dalam berbelanja.
  - Barang belanjaan heterogen (*heterogeneous shopping goods*), yaitu barang yang berbeda dalam hal keistimewaan dan jasa produk yang mungkin lebih penting dari harganya. Contohnya adalah *handphone* dan *camera*.
- c. Barang Khusus (*specialty goods*), adalah barang-barang dengan karakteristik unik dan/atau identifikasi merek dimana untuk

memperoleh barang-barang itu sekelompok pembeli yang cukup besar bersedia melakukan usaha khusus untuk membelinya. Contohnya adalah mobil mewah, rumah mewah dan barang-barang antik.

- d. Barang Yang Tidak Dicari (*unsought goods*), adalah barang yang tidak diketahui pembeli, atau diketahui tetapi biasanya mereka tidak berfikir untuk membelinya. Contohnya adalah batu nisan, asuransi dan tanah kuburan.
- 2) Barang Industri (*industrial goods*), barang industri merupakan jenis produk yang masih memerlukan pemrosesan lebih lanjut untuk mendapatkan suatu manfaat tertentu. Biasanya hasil pemrosesan dari barang industri diperjual belikan kembali. Klasifikasi barang produksi dibagi menjadi tiga, diantaranya :
- a. Bahan baki dan suku cadang (*materials and parts*), adalah barang-barang yang seluruhnya masuk ke produk produsen tersebut.
  - b. Barang modal (*capital item*), adalah barang-barang tahan lama yang memudahkan pengembangan atau pengelolaan produk akhir.
  - c. Perlengkapan dan jasa bisnis (*supplies and business services*), adalah barang dan jasa yang berumur pendek (tidak tahan lama) yang memudahkan pengembangan atau pengelolaan produk jadi.

#### **2.2.4 Bauran Produk**

Bauran produk merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan. Dengan adanya bauran produk yang baik, perusahaan dapat menarik konsumen untuk dapat berkunjung dan melakukan pembelian.

Menurut Kotler dan Keller (2016) mengidentifikasikan bauran produk adalah sebagai berikut : “*Product mix (also called a product assortment) is the set of all products and items a particular seller offers for sale*”. Yang artinya adalah bauran produk disebut juga pilihan produk yaitu kumpulan

semua produk dan barang yang ditawarkan untuk dijual oleh penjual tertentu.

Bauran produk suatu perusahaan terdiri dari lebar, panjang, kedalaman dan konsistensi tertentu. Menurut Kotler dan Keller (2016) adalah sebagai berikut:

- *Width*  
*The width of a product mix refers to how many different product line the company carries.* Yang artinya lebar bauran produk dapat dilihat dari banyaknya lini produk berbeda yang ada di bawahnya.
- *Length*  
*The length of a product mix refers to the total number of items in the mix.* Yang artinya panjang bauran produk dapat dilihat dari jumlah item yang ada pada bauran tersebut.
- *Depth*  
*The depth of a product mix refers to how many variants are offered of each product in the line.* Yang artinya kedalaman bauran produk dapat dilihat dari berapa banyak varian yang ditawarkan dari setiap produk tersebut.
- *Consistency*  
*The consistency of the product mix describes how closely related the various product line are in end use, production requirements, distribution channels, or some other way.* Yang artinya konsistensi bauran produk dapat dilihat dari seberapa erat kaitan produk dalam penggunaan akhir, persyaratan produksi, saluran distribusi, atau beberapa cara lainnya.

### **2.2.5 Kualitas Produk**

Menurut Tjiptono (2016) mengemukakan bahwa kualitas produk adalah sebagai berikut Definisi konvensional dari kualitas adalah sebagai gambaran langsung dari suatu produk seperti kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Dalam definisi strategis, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of consumer*).

### 2.2.6 Perspektif terhadap Kualitas Produk

Pada dasarnya kualitas mengandung banyak definisi karena setiap individu pasti memiliki cara pandang yang berbeda – beda. Perspektif kualitas produk merupakan persepsi seorang konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa dengan maksud yang diharapkan atau diinginkan oleh konsumen.

Menurut Garvin yang dikutip dalam buku Tjiptono dan Chandra (2016), persepektif kualitas dapat diklasifikasikan dalam lima kelompok sebagai berikut :

1) *Transcendental approach*

Kualitas dalam pendekatan ini, dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, seni tari dan seni rupa. Selain perusahaan dapat mempromosikan produknya dengan pertanyaan-pertanyaan seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik) kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi ini sebagai dasar manajemen kualitas.

2) *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat di kuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

3) *User-based approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan referensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas yang paling tinggi. Persepektif yang subyektif dan

demand-oriented juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan. Kepuasan seseorang tentu akan berbeda-beda pula, begitu juga dengan pandangan seseorang terhadap kualitas suatu produk pasti akan berbeda-beda pula pandangannya. Suatu produk yang dapat memenuhi keinginan dan kepuasan seseorang, belum tentu memenuhi kepuasan orang lain.

4) *Manufacturing-based approach*

Persepektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa, dapat dikatakan kualitas bersifat *operation-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali di dorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

5) *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellent*”. Kualitas dalam perspektif ini bernilai relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli.

### 2.2.7 Dimensi dan Indikator Kualitas Produk

Kualitas produk memiliki dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik dari suatu produk.

Menurut Garvin dalam buku Tjiptono dan Chandra (2016) kualitas produk memiliki delapan dimensi sebagai berikut :

- 1) *Performance* (kinerja), merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.

- 2) *Features* (fitur atau ciri-ciri tambahan), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) *Reliability* (keandalan), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) *Conformance to Specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) *Durability* (daya tahan), yaitu berkaitan dengan lama produk tersebut dapat digunakan.
- 6) *Serviceability*, (kemudahan perbaikan) meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan direparasi; serta penanganan keluhan secara memuaskan.
- 7) *Esthetics* (estetika), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- 8) *Perceived Quality* (kualitas yang dipersepsikan), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dari beberapa dimensi tersebut, peneliti menarik beberapa faktor yang relevan dengan penelitian ini yaitu : *Performance* ( Kinerja), *Features* (Fitur), *Reliability* (Keandalan), *Conformance to Specification* (Kesesuaian dengan spesifikasi), dan *Esthetics* (Estetika).

## **2.3 Kualitas Pelayanan**

### **2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pada prinsipnya kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Tjiptono (2015) “adalah tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumen”.

Menurut Algifari (2016) ada dua faktor utama yang mempengaruhi (menentukan) kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) oleh pengguna pelayanan dan pelayanan yang diterima (*perceived service*) oleh pengguna layanan. Apabila pelayanan yang

diterima pengguna pelayanan atau pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna pelayanan, maka kualitas layanan di persepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna pelayanan secara konsisten.

Menurut Kotler & Keller dalam Tjiptono dan Chandra (2016) mengatakan bahwa “kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan”.

### **2.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2016) menyatakan bahwa ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang merupakan penyederhanaan dari 10 dimensi kualitas pelayanan yaitu :

#### 1) *Reliability* (Keandalan)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati

#### 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

#### 3) *Assurance* (Jaminan)

Yakni perilaku para karyawan mampu menimbulkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, dan perusahaan tersebut dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai

pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah konsumen.

4) *Empathy* (Empati)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para konsumen dan bertindak demi keinginan konsumen saat memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasional yang nyaman.

5) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Sedangkan indikator kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2015) yaitu sebagai berikut :

1) Bukti Fisik (*tangible*)

Suatu bentuk kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pelanggan atau pihak eksternal.

2) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan.

3) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

4) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan yang tinggi dan tidak ragu-ragu terhadap perusahaan tersebut.

5) Empati (*empathy*)

Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan harapan mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Alfi dan Nur dimensi dan indikator kualitas pelayanan terbagi menjadi lima, yaitu sebagai berikut :

1) Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti fisik merupakan suatu *service* yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) Keandalan (*reliability*)

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Jadi unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan konsumen.

4) Jaminan (*assurance*)

Merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

5) Empati (*empathy*)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen.

Dari beberapa indikator tersebut, peneliti menarik beberapa faktor yang relevan dengan penelitian ini yaitu : Keandalan (*Reliability*), data tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

## 2.4 Efektivitas

### 2.4.1 Pengertian Efektivitas

Menurut kamus bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, biasa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan. Dalam hal ini efektivitas diartikan sebagai kesesuaian tujuan penggunaan suatu teknologi dengan hasil yang didapatkan oleh pengguna teknologi tersebut. Efektivitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran-sasaran (hasil akhir) yang telah ditetapkan untuk ukuran perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasional.

Menurut Yusmaina (2016) Efektivitas dapat diketahui dengan cara membandingkan antara rencana dengan hasil yang telah diwujudkan. Apabila tujuan diciptakannya suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka hal tersebut dapat dikatakan belum efektif. Efektivitas merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektivitas dalam penggunaan *mobile banking* perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manfaat dan tujuan diciptakannya *mobile banking* telah tercapai. Efektivitas dalam penelitian ini cenderung kepada persepsi atau pandangan nasabah terhadap layanan *mobile banking*.

Menurut Bungkaes yang dikutip dalam Hendi Prihanto dan Rika Yuniarti (2015) berpendapat bahwa efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan “efektivitas”. Bagaimana definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya ada efeknya yaitu pengaruhnya, akibatnya, kesannya seperti : manjur, mujarab dan

mempan; serta penggunaan metode/cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga mencapai hasil yang optimal.

#### **2.4.2 Indikator Pengukuran Efektivitas**

Menurut Watchidatus (2018) Pengukuran mengenai pencapaiannya tujuan efektif atau tidak berdasarkan pada :

1. Pemahaman program

Pemahaman program dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan atau program tersebut serta kemampuan masyarakat melakukan kegiatan atau program tersebut.

2. Tepat sasaran

Mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya, serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

3. Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif.

4. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Layanan lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin goal. Jika seseorang mendapati fasilitas pelayanan yang lebih mudah, maka akhirnya ia akan mendapatkan apa yang ia inginkan sehingga suatu program dapat berjalan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya.

## 5. Perubahan nyata

Perubahan nyata dinyatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut hingga diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi masyarakat.

Menurut Streers dalam Tangkilisan dan dikutip oleh Hendi Prihanto dan Rika Yuniarti (2015) ada 5 kriteria dalam pengukura efektivitas yaitu :

- 1) Produktivitas
- 2) Kemampuan adaptasi kerja
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan berlaba
- 5) Pencairam sumber daya.

Adapun indikator mengenai efektivitas menurut Duncan dalam Streers yang dikutip oleh Dipta dan Tri (2015), yaitu sebagai berikut :

- 1) Pencapaian tujuan
- 2) Adaptasi
- 3) Integrasi

Dari beberapa indikator tersebut, peneliti menarik beberapa faktor yang relevan dengan penelitian ini yaitu : pemahaman program, tepat sasaran dan perubahan nyata.

## **2.5 Mobile Banking**

### **2.5.1 Pengertian Mobile Banking**

*Mobile Banking* menurut (Shinan Bank, 2021) merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.

Menurut Putri dan Nadya (2017) *Mobile banking* saat ini dapat dibagi menjadi 3 golongan:

1. *Informational* (bersifat memberi informasi)

Di dalam sistem ini, hanya dapat memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server *hosting* situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah perubahan isi dari situs di internet ( atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

2. *Communicative* (bersifat komunikatif)

Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, dimungkinkan terjadinya interaksi antara konsumen (nasabah) dengan sistem yang ada di bank. Interaksi itu dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Dilihat dari cara kerjanya, risiko dari sistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server jaringan di bank. Untuk itu diperlukan pengawasan dan penjagaan lebih dari sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus, trojan, dan lain-lain.

3. *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap dibandingkan tipe-tipe yang lain, dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua tipe sebelumnya. Pada sistem tipe yang ketiga ini, nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka resiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh sebab itu, kontrol yang ketat diperlukan dalam

sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini dapat meliputi akses langsung ke account di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain-lain.

### **2.5.2 Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking***

Menurut Yusmania (2016) ada kelebihan dan kekurangan dalam penggunaan *mobile banking* yaitu :

1. Kelebihan *mobile banking*
  - a. Bagi Nasabah
    - 1) Nasabah dapat mengakses jasa-jasa yang tersedia di bank kapanpun dan dimanapun.
    - 2) Nasabah dapat mengetahui apabila telah terjadi penarikan uang di rekening.
    - 3) Memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara *online*
    - 4) Layanan *mobile banking* dapat menghemat waktu, tenaga juga biaya.
  - b. Bagi Bank
    - 1) Dapat mengurangi biaya pengurusan terhadap nasabah.
    - 2) Menghemat biaya pengembang infrastruktur dibandingkan dengan mendirikan *outlet* ATM.
    - 3) Meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan.
    - 4) Strategi yang kompetitif untuk memberikan *valueadded* kepada nasabah.
2. Kekurangan *Mobile Banking*
  - a. Kecepatan data tergantung pada wilayah
  - b. Jenis OS *handphone*.

### 2.5.3 BCA Mobile

BCA *Mobile* merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet ([www.bca.co.id/mobile-banking](http://www.bca.co.id/mobile-banking)).

1. Jenis Layanan BCA *Mobile*
  - a. M-Info untuk Informasi rekening, saldo, mutasi rekening, info reksadana, info RDN, info KPR, info kartu kredit.
  - b. M-Transfer untuk Transaksi transfer (antar rekening BCA, antar bank, Virtual Account, sakuku).
  - c. M-Payment untuk Transaksi pembayaran (kartu kredit, handphone, telepon, publik atau utilitas, BPJS, asuransi, internet, pinjaman).
  - d. M-Commerce untuk Transaksi pembelian (voucer isi ulang, pln prabayar, pln manual advice).
  - e. M-Admin untuk pengaturan BCA *mobile*
  - f. Cardless (transaksi tanpa kartu)
  - g. Bca keyboard (dapat melakukan transfer sambil chatting tanpa harus membuka aplikasi BCA *mobile*).
  - h. Flazz (khusus *smartphone* android dengan fitur NFC)
  - i. Bagi-bagi (merupakan fitur berbagi uang melalui bca *mobile* dengan teman/keluarga yang memiliki aplikasi sakuku).
  - j. QR (untuk kode transfer)
  - k. Buka rekening baru. (fasilitas pembukaan rekening *online*)
  
2. Syarat untuk menggunakan BCA *Mobile*
  - a. Telah melakukan download aplikasi BCA *Mobile*
  - b. Telah melakukan registrasi m-BCA melalui ATM atau cabang BCA untuk non-finansial
  - c. Telah melakukan aktivasi finansial di cabang BCA untuk transaksi finansial
  - d. Pengguna *smartphone* android dan iphone
  - e. Pelanggan operator GSM

### 3. Biaya Transaksi

- a. Tidak dikenakan biaya tambahan bila menggunakan paket akses internet.
- b. Dikenakan biaya akses internet (GPRS/EDGE/3G/4G/WIFI) untuk m-BCA sekitar 15 KB per transaksi atau sekitar RP.150,-/transaksi, apabila menggunakan akses data non-paket.
- c. Untuk inisialisasi aplikasi di awal dan pendaftaran nomor rekening transfer (khusus iOS) dikenakan biaya SMS (besar tarif tergantung dari operator yang digunakan, sekitar Rp. 300 s.d Rp. 1.320 sebelum PPN).

## 2.6 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

### 2.6.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu mengenai efektivitas telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Berikut beberapa penelitian yang menyangkut tentang efektivitas.

tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya

No	Nama penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
1	Salmah, Andreas Murti	Dampak Digitalisasi Terhadap Peran <i>Front Office</i> Dalam Bisnis Perbankan	Dampak Digitalisasi (X) Peran <i>Front Office</i> (Y)	Dampak digitalisasi (X) : 1. Pengurangan karyawan pada bagian teller dan customer service  Peran <i>Front Office</i> (Y) : 1. Transaksi di Teller 2. Transaksi di Customer Service	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :  1. Tren penggunaan transaksi digital banking pada kedua cabang bank tersebut melalui produk <i>e-banking</i> yaitu internet banking dan m-banking menunjukkan kenaikan.	Jurnal, JIMFE Vol.6 No. 2, Des 2020, Hal. 145-156  P-ISSN : 2502-1400, E-ISSN : 2502-5678 Email : <a href="mailto:salmah@unpak.ac.id">salmah@unpak.ac.id</a>

					<p>2. Nasabah sudah mulai beralih menggunakan produk dan fasilitas <i>e-banking</i> yang ditawarkan oleh bank.</p> <p>3. Penurunan jumlah karyawan <i>front office</i>.</p>	
2	Fanny Husnul Hanifa, Astri Wulandari, Agus Maolana H	Efektivitas Layanan <i>Internet Banking</i> Berdasarkan Persepsi Konsumen (Studi Pada Nasabah PT. Bank Mandiri dan PT. Bank Negara Indonesia Tahun)	Efektivitas Layanan <i>Internet Banking</i> (X) Persepsi Konsumen (Y)	<p>Efektivitas Layanan <i>Internet Banking</i> (X) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemahaman program</li> <li>2. Tepat sasaran</li> <li>3. Tepat waktu</li> <li>4. Pencapaian tujuan</li> <li>5. Perubahan nyata</li> </ol> <p>Persepsi Konsumen (Y):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seleksi (<i>selection</i>)</li> <li>2. Organisasi (<i>organization</i>)</li> <li>3. Interpretasi (<i>interpretation</i>)</li> </ol>	<p>Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja perbankan Bank Mandiri dan BNI 46 untuk produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan lebih dari cukup baik.</li> <li>2. Persepsi nasabah atas kinerja perbankan Mandiri dan BNI 56 rata-rata terbesar secara berturut-turut terjadi pada dimensi : produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.</li> </ol>	<p>Jurnal, SENTIKA Yogyakarta, 15 Maret 2015 hal 83-89. ISSN : 2089-9813</p> <p>Email : <a href="mailto:Fanni.hanifa@gmail.com">Fanni.hanifa@gmail.com</a>  <a href="mailto:Astri_ypt@yahoo.co.id">Astri_ypt@yahoo.co.id</a>  <a href="mailto:Agusm.hidayat@yahoo.com">Agusm.hidayat@yahoo.com</a></p>

					3. Berdasarkan jumlah pelanggan (nasabah) dan indikatornya, kinerja bank BNI relatif lebih baik dari kinerja bank Mandiri di persepsikan oleh Pelanggan (nasabah).	
3	Nurniah	Kualitas dan Efektivitas Sistem Layanan Konsumen <i>Mobile Banking</i> (Studi Kasus pada Bank BCA Cabang Malang)	Kualitas (X1) Efektivitas (X2) Sistem Layanan Konsumen <i>Mobile Banking</i> (Y)	Kualitas (X1) : 1. Kualitas informasi : - Kelengkapan ( <i>completeness</i> ) - Penyajian informasi ( <i>format</i> ) - Relevan ( <i>relevance</i> ) - Akurat ( <i>accurate</i> ) - Tepat waktu ( <i>timeliness</i> ) 2. Kualitas Sistem: - Kemudahan untuk digunakan ( <i>easy of use</i> ) - Keandalan sistem ( <i>reliability</i> ) - Kecepatan akses ( <i>response time</i> ) - Fleksibilitas Sistem ( <i>flexibility</i> ) - Keamanan sistem ( <i>security</i> ) 3. Kualitas layanan: - Keandalan ( <i>reliability</i> )	Hasil penelitian ini menyimpulkan sebagai berikut: 1. Bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>mobile banking</i> secara parsial ataupun secara serentak. 2. Bahwa variabel kualitas jasa memberikan kontribusi terbesar terhadap keefektifan sistem <i>mobile banking</i> .	Jurnal, Aplikasi Manajemen. Vol. 7, No. 4 Nov 2016. Hal 812-817. ISSN : 1693-5241 Terakreditasi SK Dirjen Dikti No. 43/DIKTI/K EP^

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daya tangkap (<i>responsiveness</i>)</li> <li>- Jaminan (<i>assurance</i>)</li> <li>- Empati (<i>empathy</i>)</li> <li>- Bukti langsung (<i>tangibles</i>)</li> </ul> <p>Efektivitas (X2)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pencapaian tujuan</li> <li>2. Tepat sasaran</li> <li>3. Produktivitas</li> <li>4. Pencapaian tujuan</li> <li>5. intergritas</li> </ol> <p>Sistem layanan konsumen <i>mobile banking</i> (Y) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loyalitas nasabah</li> <li>2. Kepuasan nasabah</li> </ol>		
4	Erlita Sulistiati, Nur Amalia, Fenty E.M.A	Evaluasi Efektivitas Menu BNI SMS Banking Pada Sistem Operasi Android Menggunakan <i>Framework Decide</i>	Evaluasi Efektivitas Menu BNI SMS Banking (X) Sistem Operasi Android (Y)	<p>Evaluasi efektivitas menu BNI SMS Banking (X) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemahaman program</li> <li>2. Tepat sasaran</li> <li>3. Tepat waktu</li> <li>4. Pencapaian tujuan</li> <li>5. Perubahan nyata</li> </ol> <p>Sistem operasi android (Y)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Usability Evaluation</i></li> </ol>	Desain interaksi aplikasi BNI SMS Banking sudah memenuhi atribut <i>usability</i> . pengguna merasa dimudahkan ketika menulis dan mengirim SMS ke server. Dengan demikian dapat disimpulkan aplikasi ini memiliki efektivitas yang tinggi bagi penggunanya.	Jurnal, Teknik Informatika Vol. 9, No.2, Oktober 2016 Hal 128-133 ISSN : 1979-9160 E-mail : <a href="mailto:Erlita14@gmail.com">Erlita14@gmail.com</a> <a href="mailto:Amaliamuhammadiyah@gmail.com">Amaliamuhammadiyah@gmail.com</a> <a href="mailto:Fentyemad@gmail.com">Fentyemad@gmail.com</a>

5	Hendi Prihanto, Rika Yunianti	Analisa Terhadap faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas penerapan <i>mobile banking</i> .	faktor Yang Mempengaruhi (X) Efektivitas Penerapan <i>mobile banking</i> (Y)	<p>Faktor yang mempengaruhi (X)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. sistem informasi <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Akurat</li> <li>b. Tepat waktu</li> <li>c. Lengkap</li> <li>d. Relevan</li> <li>e. Terpercaya</li> <li>f. Terverifikasi</li> <li>g. Mudah dipahami</li> <li>h. Mudah diperoleh</li> </ol> </li> <li>2. Pengetahuan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Awareness</i> (kesadaran)</li> <li>b. <i>Interest</i> (merasa tertarik)</li> <li>c. <i>Evaluation</i> (menimbang-nimbang)</li> <li>d. <i>Trial</i> ( sikap)</li> <li>e. <i>Adaption</i> (adaptasi)</li> </ol> </li> </ol> <p>Efektivitas penerapan <i>mobile banking</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produktivitas</li> <li>2. Kemampuan adaptasi kerja</li> <li>3. Kepuasan kerja</li> <li>4. Kemampuan berlabar</li> <li>5. Pencairan sumber daya</li> </ol>	<p>Simpulan dari peneliti adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah terbukti bahwa sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan <i>mobile banking</i> dalam hal ini berarti bahwa sistem informasi BCA adalah cepat, akurat dan efektif.</li> <li>2. Telah terbukti bahwa pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan <i>mobile banking</i>. Dalam hal ini berarti bahwa nasabah telah mengetahui dan memahami tentang aplikasi <i>mobile banking</i> dalam hal ini peneliti</li> </ol>	<p>Jurnal, Hendi Prihanto dan Rika Yunianti (2015) Universitas Prof.Dr.Moe stopo, Jakarta E-mail : <a href="mailto:Hp_torana@yahoo.com">Hp_torana@yahoo.com</a> <a href="mailto:Richa.yuniar@yahoo.com">Richa.yuniar@yahoo.com</a></p>
---	-------------------------------	---	--	---	--	--

					membuktikan bahwa teori pengetahuan seorang nasabah berpengaruh terhadap efektivitas penerapan <i>mobile banking</i> .	
--	--	--	--	--	--	--

### 2.6.2. Kerangka Pemikiran

Fenomena perbankan yang ada sekarang ini adalah maraknya penggunaan internet sebagai *channel* jasa perbankan. Salah satu aplikasi penggunaan internet pada layanan perbankan adalah *mobile banking*. Melihat kondisi sekarang yang sedang pandemic maka kebutuhan untuk bertransaksi secara *online* menjadi pilihan yang sangat tepat.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang efektivitas penggunaan *mobile banking*. Bahwa kualitas produk dan kualitas layanan akan mempengaruhi kepada efektivitas penggunaan *mobile banking* nasabah. Semakin baik kualitas produk *mobile banking* maka semakin efektif nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Juga semakin baik kualitas pelayanan yang disediakan oleh *mobile banking* BCA maka akan semakin percaya nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam hal ini penulis menentukan bahwa variabel *independent* pada penelitian ini yaitu mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi pada Efektivitas dalam penggunaan *mobile banking* yaitu variabel *dependent*. yang adapun indikator dalam kualitas produk adalah dalam teori yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra (2016) tentang kualitas produk memiliki beberapa indikator yang terdiri dari kinerja (*performance*), fitur atau ciri-ciri tambahan (*features*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), daya tahan (*durability*), kemudahan perbaikan (*serviceability*), estetika (*esthetics*),

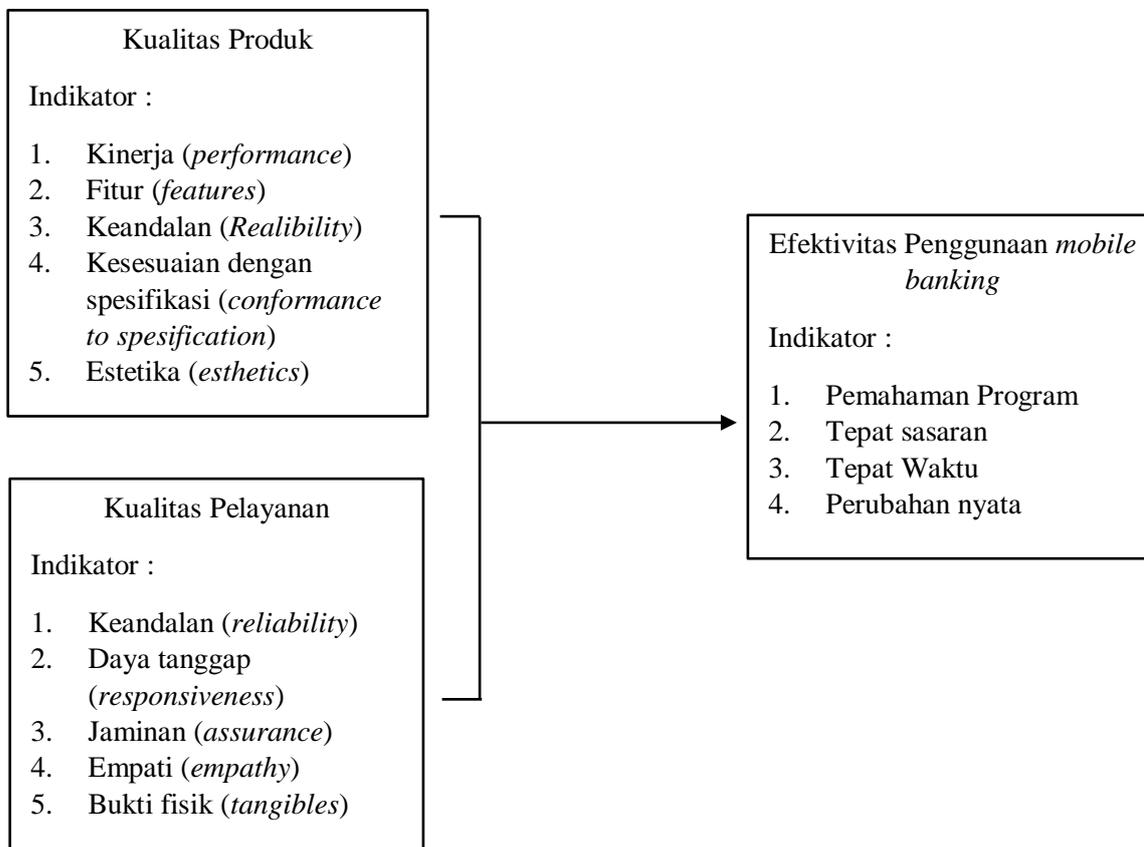
kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Namun pada penelitian ini penulis memiliki batasan penelitian terhadap kualitas produk dengan merujuk pada beberapa indikator yang digunakan yaitu : kinerja (*performance*), fitur (*features*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*), dan estetika (*esthetics*).

Dan untuk indikator kualitas pelayanan yang merupakan variabel *independent* dalam penelitian ini adalah menurut Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2016) mengatakan bahwa lima indikator dalam kualitas pelayanan yaitu : keandalan (*reliability*), daya tanggap (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*). Dari beberapa indikator tersebut peneliti menarik beberapa faktor yang relevan dengan penelitian ini yaitu : keandalan (*reliability*), daya tanggap (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Sedangkan untuk indikator variabel *dependent* yaitu efektivitas menurut Watchidatus (2018) pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak berdasarkan pada : pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan dan perubahan nyata. Dari beberapa indikator tersebut penulis menarik beberapa faktor yang relevan dengan penelitian ini yaitu : pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu dan perubahan nyata.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Hendi Prihanto dan Rika Yuniarti , terdapat persamaan pada variabel yang diteliti. Yaitu tentang efektivitas, namun disisi lain penelitian terdahulu oleh Hendi Prihanto dan Rika Yuniarti memiliki beberapa perbedaan dengan penulis, terletak pada lokasi penelitian yaitu di Bank Central Asia cabang Gajah Mada, sedangkan penulis melakukan penelitian di Bank Central Asia cabang pembantu Cipanas. Kemudian pada penelitian terdahulu metode penarikan sample yang digunakan yaitu dengan teknik *cluster sampling* . sedangkan metode yang digunakan oleh penulis berupa *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*.

Dibawah ini penulis mencoba untuk menuangkan hasil kerangka berpikir kedalam sebuah konstelasi sebagai berikut :



Gambar 2.1 Konstelasi penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder dengan menyebarkan kuesioner yang berisi pernyataan tentang *mobile banking* kepada nasabah bank BCA KCP Cipanas.

#### **3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian**

##### **3.2.1. Objek Penelitian**

Objek pada penelitian ini adalah variabel yang diteliti yang terdapat dalam judul penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian variabel bebas/independen berupa Penggunaan *Mobile Banking* sebagai variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Serta variabel terikat yaitu Efektivitas

##### **3.2.2. Unit Analisis**

Unit analisis merupakan tingkat agregasi data yang dianalisis dalam penelitian. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari respons setiap individual/orang. Individu/orang yang dimaksud adalah nasabah bank BCA KCP Cipanas. Dan data yang diperoleh dari BCA KCP Cipanas.

##### **3.2.3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat variabel penelitian dianalisis dalam penelitian seperti organisasi/perusahaan/instansi atau daerah (wilayah, kota, kabupaten, provinsi, negara) tertentu. Pada penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian yang dilakukan pada KCP BCA Cipanas yang beralamat Komp. Hotel Pendawa A 3-4, Jl. Raya Sindanglaya Cianjur, Jawa Barat, Indonesia 43253.

#### **3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian**

##### **3.3.1. Jenis Data Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kuantitatif yang merupakan data primer yang diperoleh melalui sumber data primer.

##### **3.3.2. Sumber Data Penelitian**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu individu/orang yang merupakan nasabah bank BCA KCP Cipanas. Adapun data primer yang

diperoleh peneliti berupa hasil survei melalui kuesioner yang dilakukan terhadap nasabah ban BCA KCP Cipanas.

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* BCA

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Variabel dependen			
Kualitas Produk	1. Kinerja ( <i>performance</i> )	1. <i>Mobile Banking</i> BCA memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi 2. Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya 3. Transaksi <i>mobile banking</i> menjadi mudah dioperasikan karena kecepatan aksesnya. 4. <i>Mobile Banking</i> dapat melakukan transaksi dengan akurat.	Ordinal
	2. Fitur ( <i>features</i> )	1. Aplikasi <i>mobile banking</i> mempunyai menu yang mudah dipelajari dan dimengerti. 2. Tampilan yang disediakan <i>mobile banking</i> sangat informatif 3. Menu yang disediakan oleh <i>mobile banking</i> BCA sudah lengkap 4. Semua Menu pada <i>Mobile Banking</i> BCA berguna untuk saya	Ordinal
	3. Keandalan ( <i>reability</i> )	1. <i>Mobile banking</i> BCA memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. 2. <i>Mobile banking</i> menyediakan layanan yang <i>real time</i>	Ordinal

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di <i>mobile banking</i> BCA.</li> <li>4. Proses login pada <i>Mobile Banking</i> BCA sangat cepat.</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to spesification</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua menu yang disediakan <i>mobile banking</i> dapat digunakan</li> <li>2. Saya merasa <i>mobile banking</i> telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal</li> <li>3. Fungsi <i>mobile banking</i> cukup membantu dalam menyelesaikan tugas pembayaran</li> <li>4. <i>Mobile banking</i> memproses setiap transaksi dengan cepat kapanpun dan dimanapun (kecepatan diluar kondisi sinyal dan jaringan provider)</li> </ol>	Ordinal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Estetika (<i>esthetics</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tampilan aplikasi <i>Mobile Banking</i> BCA didesain secara jelas, menarik dan informatif</li> <li>2. Secara keseluruhan fungsi <i>mobile banking</i> sudah memenuhi segala aktivitas perbankan</li> <li>3. Tampilan <i>mobile banking</i> mudah dipelajari.</li> <li>4. Tampilan <i>mobile banking</i> BCA tidak membuat bingung saat akan menggunakannya.</li> </ol>	Ordinal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (<i>reliability</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi <i>mobile banking</i> BCA dapat diakses dengan cepat.</li> <li>2. Layanan <i>mobile banking</i> memungkinkan saya melakukan transaksi perbankan lebih cepat</li> </ol>	Ordinal

		<p>3. <i>Mobile Banking</i> BCA memberikan beragam transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah.</p> <p>4. Tampilan yang disediakan sesuai dengan kegunaanya.</p>	
Kualitas Layanan	2. Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	<p>1. Keluhan terhadap <i>mobile banking</i> BCA ditanggapi dengan cepat.</p> <p>2. Adanya layanan <i>contact center</i> yang dapat dihubungi.</p> <p>3. Pihak bank memberikan kompensasi atas kesalahan yang terjadi atas kesepakatan bersama</p> <p>4. Nasabah dapat dengan mudah menghubungi bank BCA apabila terdapat keluhan.</p>	Ordinal
	3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<p>1. Dengan bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> BCA lebih aman.</p> <p>2. <i>Mobile banking</i> BCA memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau ke gagalannya transaksi.</p> <p>3. Pihak bank melindungi informasi personal dan riwayat transaksi dalam <i>mobile</i>.</p> <p>4. Transaksi yang dilakukan melalui <i>mobile banking</i> aman dan dapat dipercaya karena dijamin kerahasiannya.</p>	Ordinal
	4. Empati ( <i>empathy</i> )	<p>1. Bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan <i>Mobile Banking</i> BCA.</p> <p>2. Keluhan nasabah mengenai <i>mobile banking</i> BCA ditanggapi dengan cepat</p>	Ordinal

		<p>3. Pihak bank menyediakan berbagai platform untuk keluhan nasabah</p> <p>4. Nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh bank.</p>	
	5. Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	<p>1. Menu yang disediakan oleh <i>mobile banking</i> BCA sudah lengkap</p> <p>2. <i>Mobile banking</i> telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal</p> <p>3. Transaksi menggunakan <i>mobile banking</i> aman dan dapat dipercaya</p> <p>4. Pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan saya bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> BCA</p>	Ordinal
Variabel Independen			
Efektivitas Penggunaan <i>mobile banking</i>	1. Pemahaman Program	<p>1. Dapat menggunakan layanan <i>mobile banking</i> BCA dengan terampil</p> <p>2. Secara keseluruhan layanan <i>mobile banking</i> BCA mudah digunakan</p> <p>3. Nasabah memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan <i>mobile banking</i>.</p> <p>4. <i>Mobile banking</i> sangat mudah dioperasikan karena saya mampu menggunakan <i>mobile banking</i> untuk bertransaksi.</p>	Ordinal
	2. Tepat sasaran	1. Penggunaan <i>mobile banking</i> BCA hanya di gunakan oleh kalangan menengah keatas	Ordinal

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Penggunaan <i>mobile banking</i> hanya untuk orang dewasa</li> <li>3. Penggunaan <i>mobile banking</i> untuk semua jenis tabungan</li> <li>4. Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> nasabah memiliki fasilitas pelayanan yang adil</li> </ol>	
	3. Tepat waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saat melakukan transaksi waktu yang dibutuhkan relatif cepat</li> <li>2. Adanya <i>mobile banking</i> menunjang nasabah dalam bertransaksi</li> <li>3. Penggunaan <i>mobile banking</i> tidak ada jam operasionalnya</li> <li>4. <i>Mobile banking</i> sangat berguna pada zaman sekarang yang serba digital.</li> </ol>	Ordinal
	4. Perubahan nyata	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat mengelola rekening kapan saja dan dimana saja</li> <li>2. Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> BCA dapat menghemat waktu</li> <li>3. Dapat bertransaksi dengan cepat tanpa harus mengantri di bank/ATM</li> <li>4. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu.</li> </ol>	Ordinal

### 3.5. Metode Penarikan Sampel

Pada penelitian ini metode penarikan sampel yang digunakan adalah non probabilitas sampling. Menurut sugiyono (2017) *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur anggota populasi. Sedangkan teknik yang digunakan adalah *accidental sampling* pada *accidental sampling* menurut Sugiyono (2017)

*accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Adapun data kunjungan nasabah selama 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. jumlah kunjungan nasabah tahun 2020

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Nasabah
1	Januari	4.245
2	Februari	4.334
3	Maret	2.053
4	April	1.855
5	Mei	2.225
6	Juni	2.562
7	July	2.496
8	Agustus	2.549
9	September	3.348
10	Oktober	3.875
11	November	4.035
12	Desember	4.113
<b>Jumlah</b>		37.690
<b>Rata-rata</b>		3.140

Sumber : BCA KCP Cipanas 2021

Untuk mengetahui ukuran sampel yang didapat, maka dalam penelitian ini penulis menerapkan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel (10%) atau 0,1

Dengan rumus tersebut maka di peroleh hasil sebagai berikut :

$$n = \frac{37.690}{1+37.690(0,01)^2}$$

$$n = \frac{37.690}{376,91}$$

$$n = 99,99 \sim 100$$

37.690 disana merupakan jumlah nasabah yang datang mengunjungi KCP BCA Cipanas pada tahun 2020. Berdasarkan rumus slovin, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ada 100 sampel.

### **3.6. Metode Pengumpulan data**

Berdasarkan metode sampling diatas, maka penulis melakukan pengumpulan data sebagai berikut :

#### **1. Sumber Primer :**

Merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data yang diperoleh melalui survei dan dilakukan dengan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya :

##### **a. Oservasi**

Yaitu suatu kegiatan pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung dengan indera penglihatan terhadap obyek yang diteliti yaitu nasabah bank BCA KCP Cipanas. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode survei. Yaitu dengan cara menyebar daftar pertanyaan (kuesioner).

##### **b. Kuesioner**

Dalam penelitian ini mengajukan kuesioner dimana responden diminta untuk menjawab sesuai dengan pendapat responden. Peneliti mengukur jawaban kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-5.

#### **2. Sumber Sekunder**

Merupakan sumber yang tidak langsung diantaranya adalah :

##### **a. Studi Pustaka**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengolah literatur, artiker, jurnal, hasil penelitian terdahulu, maupun media tertulis lainnya yang berkaitan dengan topik pembahasan.

### 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert memberikan informasi tentang jumlah karakteristik berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu, biasanya jawaban kuesioner yang menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social, misalnya menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap suatu pertanyaan maupun pernyataan dalam Sugiyono (2017).

Tabel 3.3 Skala Likert

Tingkat Persetujuan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu – ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2017)

## 3.7. Metode Pengolahan / Analisis Data

### 3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Analisi data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Analisis data yang digunakan dengan aplikasi komputer *Excel* dan *Statistical Program and Social Science (SPSS) 22*.

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah instrumen yang valid artinya, alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan (mengukur) data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur dari butiran-butiran pernyataan. Untuk menguji validitas alat ukur, maka terlebih dahulu dihitung harga korelasi dengan rumus *pearson product moment*, yaitu :

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

$r$	= Koefisien Korelasi
$n$	= jumlah responden
$\sum X$	= jumlah nilai variabel x
$\sum Y$	= jumlah nilai variabel y
$\sum XY$	= jumlah perkalian x dan y
$\sum X^2$	= jumlah pangkat dua nilai variabel x
$\sum Y^2$	= jumlah pangkat dua nilai variabel y

Adapun kriteria dalam pengujian validitas sebagai berikut :

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka dapat dikatakan valid.

Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka dapat dikatakan tidak valid.

Angka yang diperoleh harus dibandingkan dengan standar nilai korelasi validitas, menurut sugiyono (2017) nilai standar dari validitas adalah sebesar 0,3. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada nilai standar maka pertanyaan tersebut valid (signifikan).

#### b. Uji Reliabilitas

Hasil penelitian yang reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan dalam waktu yang berbeda, menurut Ghozali (2016) uji reabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Adapun rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut :

$$r_{ii} = \frac{K}{K-1} ( 1 - \sum \sigma_b^2 )$$

Keterangan :

$r_{ii}$	= nilai reliabilitas
$K$	= jumlah varian skor tiap – tiap item
$\sum \sigma_b^2$	= varians butir
$\sigma_t^2$	= variabel total

Sugiyono (2016) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut :

tabel 3.4. Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,50	Reliabilitas Rendah
0,51 – 0,70	Reliabilitas Moderat
0,71 – 0,90	Reliabilitas Tinggi
0,91 – 1,00	Reliabilitas Sempurna

Apabila  $r_{hitung}$  positif dan lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  dan nilai *cronbach alpha* minimum adalah 0,6 maka pernyataan dalam kuesioner reliabel.

### 3.7.2. Analisis Deskriptif Efektivitas

Analisis deskriptif efektivitas bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* BCA. Rumus yang digunakan untuk mengukur efektivitas adalah :

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Keterangan :

1. Skor yang diperoleh adalah jawaban seluruh reponden atas kuesioner yang telah diajukan.
2. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan alat bantu *Microsoft Office Excel 2013*. Skor yang diperoleh akan dikonversikan melalui standar ukuran efektivitas menurut Litbang Depdagri untuk melihat tingkat pencapaian efektivitas, sebagai berikut :

Tabel 3.5. Standar Ukuran Efektivitas

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
Dibawah 40%	Sangat tidak efektif
40% - 59,9%	Tidak efektif
60% - 79,9%	Cukup efektif
Diatas 79,99%	Sangat efektif

Sumber : Litbang Depdagri (1991)

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Bank Central Asia (BCA)

Bank Central Asia Tbk (Bank BCA)(BBCA) didirikan di Indonesia tanggal 10 Agustus 1955 dengan nama “N.V. Perseroan Dagang dan Industrie Semarang Knitting Factory” dan mulai beroperasi di bidang perbankan sejak tanggal 12 Oktober 1956. Kantor pusat Bank BCA berlokasi di Menara BCA, Grand Indonesia, Jalan M.H. Thamrin No.1, Jakarta 10310. Saat ini, Bank BCA memiliki 989 kantor cabang di seluruh Indonesia serta 2 kantor perwakilan luar negeri yang berlokasi di Hong Kong dan Singapura.

Pada tanggal 11 Mei 2000, Bank BCA memperoleh pernyataan efektif dari BAPEPAM-LK untuk melakukan Penawaran Umum Saham Perdana BBCA (IPO) sebanyak 662.400.000 saham dengan jumlah nilai nominal Rp. 500,- dengan harga penawaran Rp. 1.400,- per saham, yang merupakan 22% dari modal saham yang ditempatkan dan disetor, sebagai bagian dari disvetasi pemilikan saham Republik Indonesia yang diwakili oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Penawaran umum ini dicatatkan pada Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tanggal 31 Mei 2000. Adapun tabel sejarah pencatatan sahamnya adalah sebagai berikut :

tabel 4.1 sejarah pencatatan saham

Jenis Pencatatan	Saham	Tanggal Pencatatan
Saham perdana @Rp. 1.400,-	662.400.000	31 Mei 2000
Pencatatan saham pendiri ( <i>company listing</i> )	2.252.146.140	31 Mei 2000
Pemecahan saham ( <i>stock split</i> ) 1 : 2	2.914.545.140	14 Mei 2001
Total opsi konversi	210.852.000	
Total opsi konversi MSOP	89.226.500	
Pemecahan saham ( <i>stock split</i> ) 1 : 2	6.080.575.780	08 Juni 2004

Penghapusan sebagian ( <i>partial delisting</i> )	-5.516.000	04 Januari 2008
Pemecahan saham ( <i>stock split</i> ) 1 : 2	12.204.229.560	28 Januari 2008

Sumber : britama.com

Saat ini BCA terus meningkatkan tata kelola perusahaan yang baik, kepatuhan terhadap regulasi yang ada, pengelolaan risiko secara baik dan komitmen pada nasabahnya. Berikut beberapa anak usaha yang didirikan oleh Bank BCA :

tabel 4.2 anak usaha yang didirikan oleh Bank BCA

Nama anak usaha	Bidang usaha	Lokasi	Mulai operasi komersial	%	Aset sebelum eliminasi (jutaan) 31/12/2016
PT BCA Finance	Pembiayaan konsumen, sewa guna usaha dan anjak piutang.	Jakarta	1981	100.00	8.151.864
BCA Finance Limited	Money lending	Hong Kong	1975	100.00	715.541
PT Bank BCA Syariah	Perbankan syariah	Jakarta	1991	100.00	4.995.606
PT BCA Sekuritas (SQ)	Perantara perdagangan efek, penjamin emisi efek dan manajer investasi	Jakarta	1990	75.00	769.808
PT Asuransi Umum BCA	Asuransi umum atau kerugian	Jakarta	1998	100.00	1.133.793
PT Central Sentosa Finance	Pembiayaan anjak piutang, pembiayaan konsumen, sewa guna usaha dan usaha kartu kredit	Jakarta	2010	70.00	1.871.191

Sumber : britama.com

### Visi perusahaan

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

### Misi Perusahaan

- Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA.

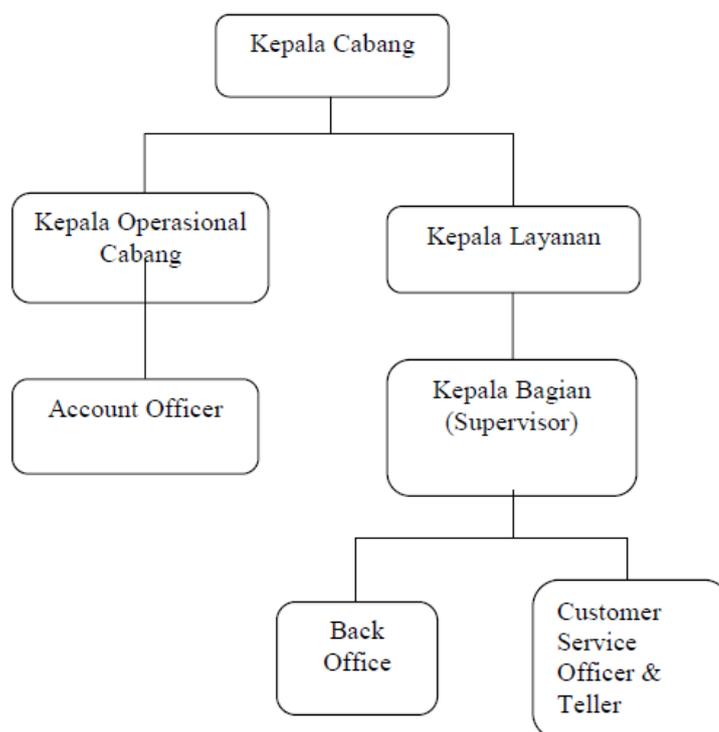
### Tata Nilai Perusahaan

- Fokus pada nasabah
- Integritas
- Kerjasama tim
- Berusaha mencapai yang terbaik

## **4.1.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**

### **4.1.2.1. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Selain itu struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan (koordinasi). Selain daripada itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi-spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan. Struktur organisasi Bank BCA dapat dilihat dibawah ini :



Gambar 4.1. Struktur KCP BCA (berbagistruktur.com)

#### 4.1.2.2. Uraian Tugas

Uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab KCP BCA Cipanas adalah sebagai berikut :

##### 1. Kepala Cabang (Pimpinan)

###### a. Tanggung jawab

- Bertanggung jawab sebagai wakil direksi pusat untuk menjalankan perusahaan.
- Bertanggung jawab untuk memberikan laporan kemajuan cabang kepada direksi pusat termasuk laporan keuangan cabang.
- Menjalankan program perusahaan untuk cabang tersebut dan mengejar target.

###### b. Uraian tugas

- Bertugas memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik di dalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dalam kegiatan usaha bank.
- Memegang rahasia bank dan kode lalu lintas keuangan.

- Melaksanakan misi kantor cabang secara keseluruhan.
- Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
- Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis di wilayah kerja kantor cabang.
- Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
- Mengelola kas daerah
- Memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap upaya pencapaian laba bank secara keseluruhan.
- Memberikan kontribusi yang nyata untuk mendorong pemberdayaan ekonomi.
- Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.

## 2. Kepala Operasional Cabang

### a. Tanggung jawab

- Bertanggung jawab sebagai wakil kepala cabang untuk menjalankan setiap kegiatan operasional.
- Bertanggung jawab untuk memberikan laporan kemajuan cabang kepada kepala cabang termasuk laporan keuangan cabang.
- Menjalankan program perusahaan untuk cabang tersebut dan mengejar target.

### b. Uraian tugas

- Mempunyai tugas untuk mengelola pelaksanaan tugas rutin harian di bank office secara efektif dan efisien serta menyusun laporan mengenai kegiatan operasional harian dan bulanan pada kantor cabang sesuai dengan pedoman dan pelaporan dari kantor pusat baik untuk keperluan manajemen maupun keperluan ektern.
- Membantu pimpinan cabang dalam bidang operasi yang biasa dalam perbankan disebut dengan bank office. Dalam pengoperasian bank kepala operasional membawahi :

**Kasir** : biasanya dalam suatu kantor cabang ada sekitar 4-5 orang yang tugasnya membantu nasabah untuk penerimaan dan pengambilan uang, transfer, pengiriman uang dan menabung. Biasanya para kasir – kasir tersebut dikepalai oleh kepala kasir.

**Deposito** : seorang yang tugasnya membuat dokumen (surat berharga) dari nasabah yang biasanya berjangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan.

**Tabungan** : seseorang yang mencatat dan membukukan tabungan dari nasabah.

**Kliring** : seseorang yang tugasnya memindahkan dan mencatat dana-dana nasabah ke bank lain dalam bentuk warkat (cek dan giro) jadi bahan dalam bentuk tunai.

**Transfer** : seseorang yang tugasnya memindahkan dan mencatat dana-dana nasabah ke bank lain dalam bentuk tunai.

**Administrasi kredit** : seseorang yang tugasnya mencatat dan menyimpan jaminan-jaminan kredit nasabah. Jaminan-jaminan itu disimpan dalam khazanah (brankas/lemari besi)

**Manager Marketing (MM)** : seseorang yang tugasnya membantu pimpinan cabang dalam bidang marketing (pemasaran). Dalam perbankan MM membawahi :

**AAO** : (Assistant Account Officer). Seseorang yang tugasnya membantu manager marketing.

**Marketing Funding** : seseorang yang tugasnya mencari dan mengumpulkan dana nasabah.

**Marketing Landing** : seseorang yang tugasnya member kredit.

**Customer Marketing** : seseorang yang tugasnya member kredit customer pada nasabah (kredit rumah,kredit mobil,dll).

**Customer Service** : seseorang yang tugasnya membantu nasabah dalam membuka tabungan, membuka deposito.

**Legal** : seseorang yang tugasnya membantu marketing dalam bidang hukumnya dalam memberikan kredit.

**Bagian Umum** : seseorang yang tugasnya mengeluarkan dan mencatat seluruhnya yang dibutuhkan, misalnya tiket-tiket perjalanan (aplikasi-akomodasi), perlengkapan dapur dan barang-barang dapur untuk karyawan.

**Satpam** : seseorang yang tugasnya menjaga keamanan bank tersebut.

**Office boy (OB)** : seseorang yang tugasnya membantu karyawan membeli makanan, membuat minuman dan membantu mengantar surat-surat nasabah yang urgent, serta membersihkan seluruh gedung kantor.

**Driver** : seseorang yang tugasnya mengantar karyawan untuk kepentingan kantor dan menjaga kendaraan dan kebersihan kendaraan.

**Sekretaris** : seseorang yang tugasnya membantu pimpinan cabang dalam bidang surat menyurat atau mengurus segala kepentingan pimpinan cabang.

**Audit** : tugasnya mengawasi pengoperasian perbankan, tetapi pekerjaannya tidak di bawah pimpinan cabang, melainkan bertanggung jawab langsung kepada kantor pusat.

### 3. Kepala Layanan

#### a. Tanggung jawab

- Bertanggung jawab sebagai wakil dari kepala cabang yang berfokus pada pelayanan nasabah
- Memberikan pelayanan terbaik dan memberikan solusi kepada nasabah.
- Bertanggung jawab untuk memberikan laporan pelayanan nasabah kepada kepala cabang

#### b. Uraian tugas :

Mempunyai tugas untuk mengelola pelaksanaan tugas rutin harian di Front Office secara efektif dan efisien serta menyusun laporan mengenai kegiatan operasional kantor cabang sesuai dengan pedoman dan pelaporan dari kantor pusat baik untuk keperluan manajemen maupun keperluan ekstern.

Kepala layanan cabang mempunyai tanggung jawab membawahi 3 (tiga) seksi, yaitu seksi pengumpulan dana dan pelayanan nasabah dan seksi akuntansi serta mengadakan koordinasi dengan setiap tugas dari bawahannya yaitu :

- Kabag Kas Besar mempunyai tanggung jawab terhadap pemeliharaan kas besar yang membawahi beberapa seksi yaitu :
    1. Kas besar
    2. Samsat I
    3. Samsat II
    4. Kas supadio
    5. Kas Sudarso
  - Kabag Pelayanan Uang Tunai bertanggung jawab terhadap beberapa saksi yang berhubungan langsung dengan nasabah dan membawahi beberapa seksi yaitu :
    1. Teller
    2. PDAM
    3. Pensiunan
    4. Gaji
    5. Kas Mobil
  - Kabag CSO dan CID bertanggung jawab terhadap pelayanan nasabah atau pelayanan dinasabag membutuhkan suatu informasi terhadap produk perbankan atau pelayanan pendaftaran nasabah baru (giro/deposito/tabungan), informasi saldo, pengiriman uang dan lain-lain.
4. Account Officer
- a. Tanggung jawab
    - Bertanggung jawab untuk memberikan laporan mengenai pemasaran kredit.
    - Bertanggung jawab sebagai analisis kredit yang telah memberikan approved kepada debitur yang mengajukan kredit.

b. Uraian tugas :

- Melakukan pemasaran kredit (sesuai dengan kebijakan perkreditan bank yang bersangkutan).
- Melakukan analisis kredit, sehingga dapat membuat suatu keputusan apakah permohonan kredit yang diajukan oleh calon debitur atau debitur(jika permohonan merupakan penambahan fasilitas kredit) layak dibiayai.
- Menguasai kemampuan marketing dan analisis kredit, termasuk dalam melakukan perhitungan tingkat risiko dan pengembalian pinjaman yang diberikan kepada seseorang atau suatu badan usaha.
- Mampu melihat dengan seksama kondisi, karakter dan prospek usaha debitur serta mampu melakukan analisis laporan keuangan debitur, sehingga dia dapat menilai kemampuan debitur untuk mengembalikan pinjamannya, kondisi keuangan, kemampuan berkompetisi, keunggulan debitur resiko-resiko spesifik yang dihadapi oleh suatu industri, barriers to entry, dan lain-lain.
- Melakukan negosiasi lebih lanjut berdasarkan persetujuan tersebut dengan calon debitur mengenai besar plafon kredit, jangka waktu dan persyaratan kredit yang harus dipenuhi. Apabila telah disetujui oleh dua belah pihak baru maka dibuatkan perjanjian kredit dan mengumpulkan dokumentasi kredit serta proses pengikatan terhadap jaminan yang diberikan debitur.

5. Kepala Bagian (Supervisor)

a. Tanggung jawab

- Bertanggung jawab sebagai supervisor / pemimpin teller dan CSO.
- Memberikan hasil laporan dari pelayanan teller dan CSO dan bertanggung jawab atas segala hasil pelayanan terhadap nasabah.
- Bertanggung jawab untuk memberikan laporan dari pelayanan kepada kepala cabang termasuk laporan keuangan cabang.

b. Uraian tugas

- Membuat laporan awal hingga akhir hari dari pelayanan terhadap nasabah.

- Memberi persetujuan saat nasabah meminta solusi atas permasalahannya.
- Memberikan solusi dan pelayanan terbaik dengan prosedur yang berlaku.
- Membuat laporan lembur teller dan CSO bagian *frontliner*.
- Memberikan *product knowledge* bawahannya.

## 4.2. Pengujian Data

### 4.2.1. Uji Validitas

tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)

No Butir	R hitung	R tabel	Satuan
1	0,955	0,3061	Valid
2	0,899	0,3061	Valid
3	0,967	0,3061	Valid
4	0,961	0,3061	Valid
5	0,958	0,3061	Valid
6	0,923	0,3061	Valid
7	0,957	0,3061	Valid
8	0,957	0,3061	Valid
9	0,955	0,3061	Valid
10	0,962	0,3061	Valid
11	0,960	0,3061	Valid
12	0,974	0,3061	Valid
13	0,893	0,3061	Valid
14	0,965	0,3061	Valid
15	0,969	0,3061	Valid
16	0,926	0,3061	Valid
17	0,955	0,3061	Valid
18	0,924	0,3061	Valid
19	0,967	0,3061	Valid
20	0,928	0,3061	Valid

Sumber : hasil olahan data angket melalui SPSS v.22

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap item pernyataan dari variabel kualitas produk didapatkan 20 (dua puluh) item pernyataan dinyatakan valid karena R hitung lebih besar daripada R tabel.

Tabel 4.4. hasil validitas kualitas pelayanan (X2)

No Butir	R hitung	R tabel	Satuan
1	0,963	0,3061	Valid
2	0,962	0,3061	Valid
3	0,936	0,3061	Valid
4	0,938	0,3061	Valid
5	0,964	0,3061	Valid
6	0,971	0,3061	Valid
7	0,849	0,3061	Valid
8	0,933	0,3061	Valid
9	0,920	0,3061	Valid
10	0,922	0,3061	Valid
11	0,921	0,3061	Valid
12	0,926	0,3061	Valid
13	0,975	0,3061	Valid
14	0,966	0,3061	Valid
15	0,921	0,3061	Valid
16	0,967	0,3061	Valid
17	0,962	0,3061	Valid
18	0,944	0,3061	Valid
19	0,963	0,3061	Valid
20	0,948	0,3061	Valid

Sumber : hasil olahan data angket melalui SPSS v.22

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap item pernyataan dari variabel kualitas layanan didapatkan 20 (dua puluh) item pernyataan dinyatakan valid. Karena R hitung lebih besar daripada R tabel.

Tabel 4.5. hasil uji validitas efektivitas (Y)

No Butir	R hitung	R tabel	Satuan
1	0,954	0,3061	Valid
2	0,950	0,3061	Valid
3	0,956	0,3061	Valid
4	0,958	0,3061	Valid
5	0,801	0,3061	Valid
6	0,941	0,3061	Valid
7	0,823	0,3061	Valid
8	0,846	0,3061	Valid
9	0,946	0,3061	Valid
10	0,946	0,3061	Valid
11	0,951	0,3061	Valid
12	0,973	0,3061	Valid
13	0,972	0,3061	Valid
14	0,949	0,3061	Valid
15	0,973	0,3061	Valid
16	0,940	0,3061	Valid

Sumber : hasil olahan data angket melalui SPSS v22

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap item pernyataan dari variable efektivitas penggunaan *mobile banking* BCA, didapatkan 16 (enam belas) item pernyataan dinyatakan valid karena R hitung lebih besar daripada R table.

#### 4.2.2. Uji Reliabilitas

Table 4.6. Uji Reliabilitas Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, efektivitas penggunaan *mobile banking* BCA.

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Item</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	0,994	0,6	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	0,993	0,6	Reliabel
Efektivitas Penggunaan <i>mobile banking</i> BCA (Y)	0,989	0,6	Reliabel

Sumber : hasil olahan data angket melalui SPSS v22

Hasil dari pengujian Reliabilitas untuk variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* BCA, dapat dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

### 4.3 Analisa Data

#### 4.3.1. Profil Responden

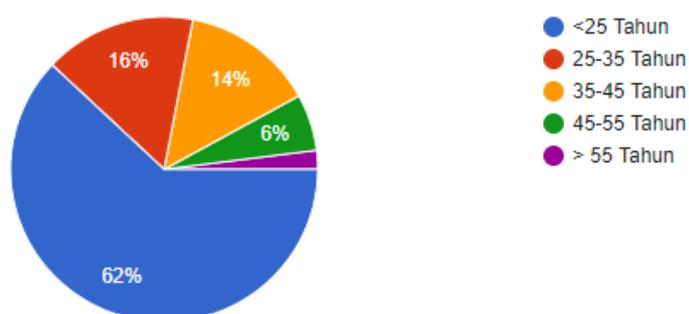
Karakteristik responden mencakup Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Jenis transaksi yang dilakukan, dan alasan utama menggunakan *mobile banking* BCA. Berikut hasil data karakteristik responden berjumlah 100 orang.

##### 1. Usia responden

Tabel 4.7. usia responden

No	Usia	Jumlah	Persentase( %)
1	<25 tahun	62	62%
2	25-35 tahun	16	16%
3	35-45 tahun	14	14%
4	45-55 tahun	6	6%
5	>55 tahun	2	2%
<b>Jumlah</b>		100	100%

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021



Gambar 4.2. usia responden

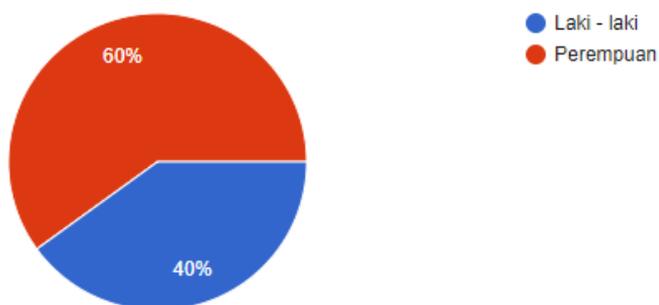
Berdasarkan data diatas, dari 100 orang responden yang diteliti 62 diantaranya merupakan responden dengan usia <25 tahun, responden dengan usia 25-35 tahun memiliki persentase sebanyak 16. Hal ini menyatakan bahwa usia responden mayoritas adalah Remaja.

## 1. Jenis Kelamin

tabel 4.8. jenis kelamin responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki – Laki	40	40%
2	Perempuan	60	60%
<b>Jumlah</b>		100	100%

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021



Gambar 4.3. jenis kelamin responden

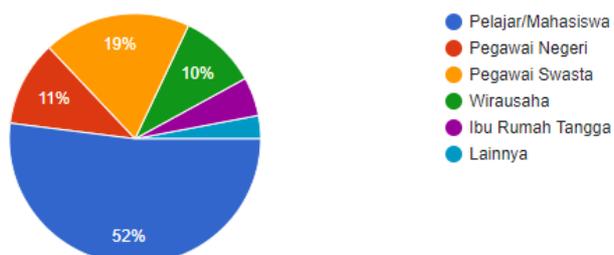
Berdasarkan data diatas, dapat dilihat responden laki-laki sebanyak 40 orang, sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 60 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih dominan berkelamin perempuan dibandingkan laki-laki.

## 2. Pekerjaan

tabel 4.9. pekerjaan responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar / Mahasiswa	52	52%
2	Pegawai Negeri	11	11%
3	Pegawai Swasta	19	19%
4	Wirausaha	10	10%
5	Ibu Rumah Tangga	5	5%
6	Lainnya	3	3%
<b>Jumlah</b>		100	100%

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021



Gambar 4.4. pekerjaan responden

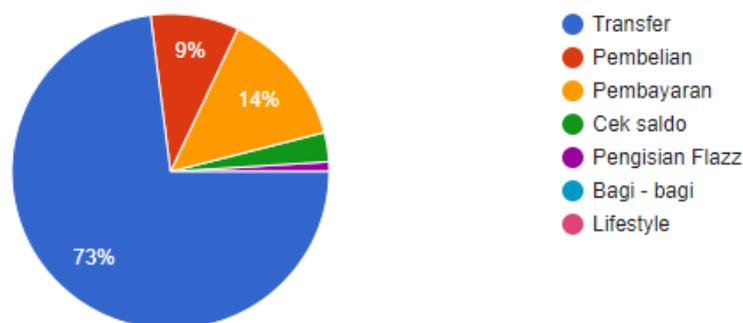
Dari data diatas berdasarkan pekerjaan diperoleh responden yang paling dominan ialah responden dari pelajar/mahasiswa sebanyak 52 responden dan tingkat persentase sebesar 52%. Jumlah responden pegawai negeri sebanyak 11 orang dan tingkat persentase sebesar 11%. Pegawai swasta sebanyak 19 responden dan tingkat persentasenya 19%. Wirausaha sebanyak 10 responden dan tingkat persentasenya 10%. Ibu rumah tangga sebanyak 5 responden dan tingkat persentasenya 5% serta lainnya sebanyak 3 responden dan tingkat persentasenya 3%.

### 3. Jenis transaksi yang biasa di lakukan

tabel 4.10. jenis transaksi

No	Jenis Transaksi	Jumlah	Persentase (%)
1	Transfer	73	73%
2	Pembelian	9	9%
3	Pembayaran	14	14%
4	Cek saldo	3	3%
5	Pengisian flazz	1	1%
6	Bagi – bagi	-	-
7	Lifestyle	-	-
<b>Jumlah</b>		100	100%

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021



Gambar 4.5. jenis transaksi

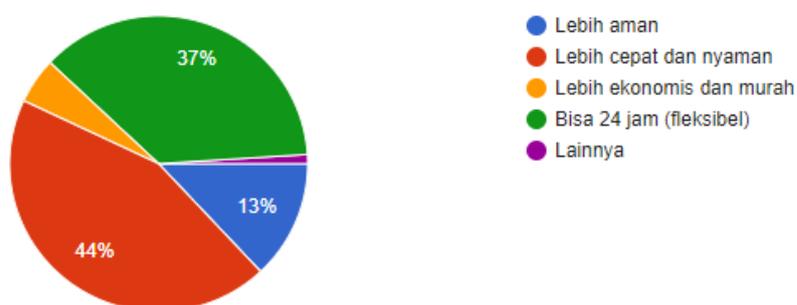
Berdasarkan data diatas dapat dilihat responden yang melakukan transaksi transfer yaitu sebanyak 73 responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah menggunakan *mobile banking* BCA untuk keperluan transfer.

#### 4. Alasan utama menggunakan *mobile banking* BCA

tabel 4.11 alasan responden

No	Alasan Utama	Jumlah	Persentase (%)
1	Lebih aman	13	13%
2	Lebih cepat dan nyaman	44	44%
3	Lebih ekonomis dan murah	5	5%
4	Bisa 24 jam (fleksibel)	37	37%
5	Lainnya	1	1%
<b>Jumlah</b>		100	100%

Sumber : data primer, kuesioner 2021



Gambar 4.6. alasan responden

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa sebanyak 44 responden menyatakan bahwa penggunaan *mobile banking* lebih cepat dan nyaman, sedangkan sebanyak 37 lainnya menyatakan bahwa *mobile banking* dapat digunakan 24 jam (fleksibel).

#### 4.3.2 Pendapat Responden mengenai Kualitas Produk *mobile banking* BCA ( variabel X1)

Kualitas produk yang disediakan oleh *mobile banking* BCA. Pernyataan – pernyataan di dalam kuesioner, hasil jawaban responden mencakup pilihan sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

##### A. Kualitas Produk

##### 1. Kinerja (performance)

##### a. *mobile banking* BCA memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan cepat

tabel 4.12. jawaban responden mengenai pernyataan *mobile banking* BCA memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan cepat.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	15	75	15%
Setuju	4	80	320	80%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	403	100%
Total tanggapan responden	80,6			

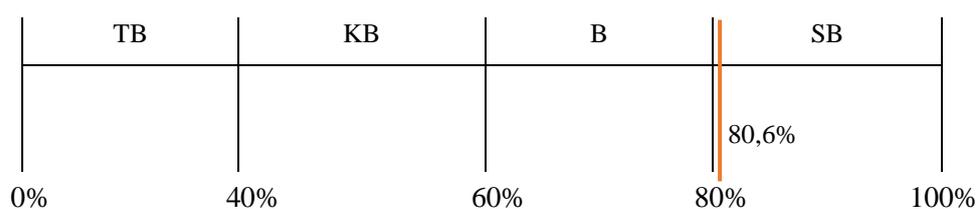
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang, menjawab setuju sebanyak 80 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 403.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{403}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80,6 \%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan *mobile banking* BCA memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan cepat sebesar 80,6. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

**b. Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya.**

tabel 4.13. jawaban responden mengenai pernyataan tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	9%
Setuju	4	81	324	81%
Ragu-ragu	3	6	18	6%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	392	100%
Total tanggapan responden	78,4			

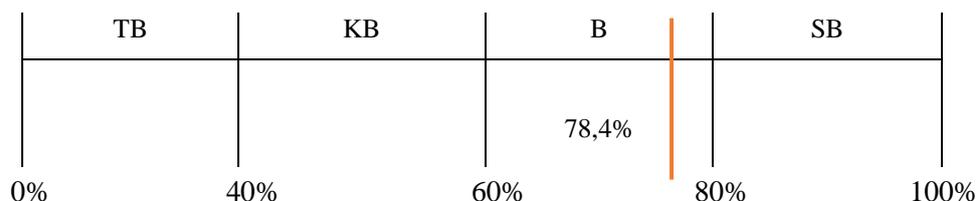
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang, menjawab setuju sebanyak 81 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 6 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 392.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{392}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 78,4\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya sebesar 78,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**c. transaksi *mobile banking* menjadi mudah dioperasikan karena kecepatan aksesnya.**

tabel 4.14. jawaban responden mengenai pernyataan transaksi *mobile banking* menjadi mudah dioperasikan karena kecepatan aksesnya.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	19%
Setuju	4	76	304	76%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	406	100%
Total tanggapan responden	81,2			

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

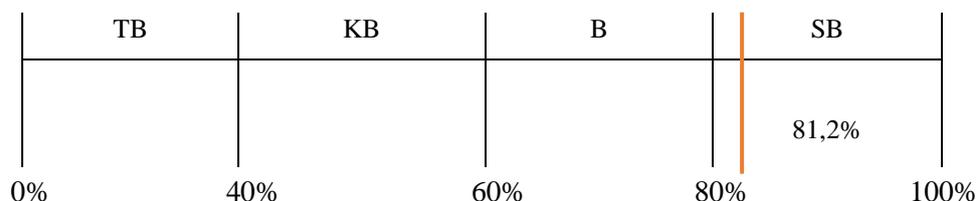
Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang, menjawab setuju sebanyak 76 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 406.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{406}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 81,2\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan transaksi *mobile banking* menjadi mudah dioperasikan karena kecepatan aksesnya. sebesar 81,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

**d. *mobile banking* dapat melakukan transaksi dengan akurat**

tabel 4.15. jawaban responden mengenai pernyataan *mobile banking* dapat melakukan transaksi dengan akurat.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	14	70	14%
Setuju	4	80	320	80%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	2	4	2%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	400	100%
Total tanggapan responden	80			

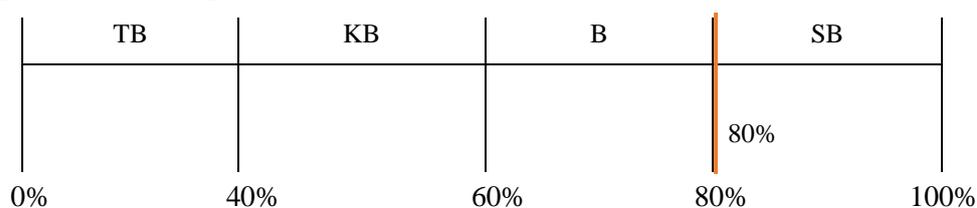
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang, menjawab setuju sebanyak 80 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang, dengan nilai skor total yaitu 400.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{400}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan *mobile banking* dapat melakukan transaksi dengan akurat sebesar 80. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

## 2. Fitur (features)

- a. Aplikasi *mobile banking* mempunyai menu yang mudah dipelajari dan dimengerti.

tabel 4.16. jawaban responden mengenai pernyataan aplikasi *mobile banking* mempunyai menu yang mudah dipelajari dan dimengerti.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	10%
Setuju	4	83	332	83%
Ragu-ragu	3	3	9	3%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	396	100%
Total tanggapan responden	79,2			

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

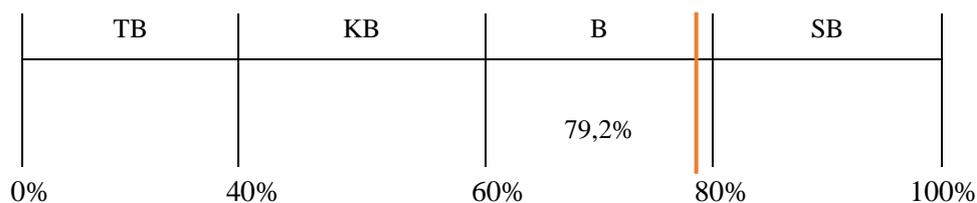
Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang, menjawab setuju sebanyak 83 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 396.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{396}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 79,2\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan aplikasi *mobile banking* mempunyai menu yang mudah dipelajari dan dimengerti sebesar 79,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**b. Pernyataan tampilan yang disediakan *mobile banking* sangat informatif**  
 tabel 4.17. jawaban responden mengenai pernyataan tampilan yang disediakan  
*mobile banking* sangat informatif

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	12%
Setuju	4	81	324	81%
Ragu-ragu	3	3	9	3%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	398	100%
Total tanggapan responden	79,6			

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

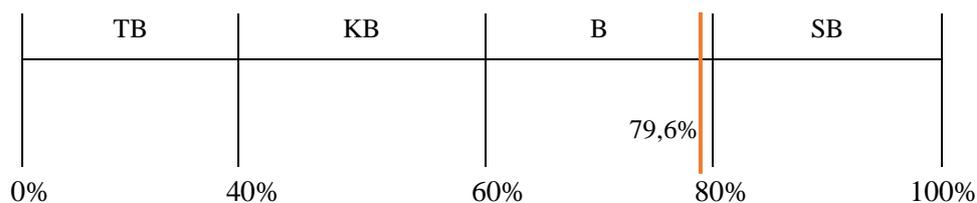
Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang, menjawab setuju sebanyak 81 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 398.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{398}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 79,6\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan tampilan yang disediakan *mobile banking* sangat informatif sebesar 79,6. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**c. Menu yang disediakan oleh *mobile banking* BCA sudah lengkap.**

tabel 4.18. jawaban responden mengenai pernyataan menu yang disediakan oleh *mobile banking* BCA sudah lengkap.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	17	85	17%
Setuju	4	75	300	75%
Ragu-ragu	3	4	12	4%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	401	100%
Total tanggapan responden	80,2			

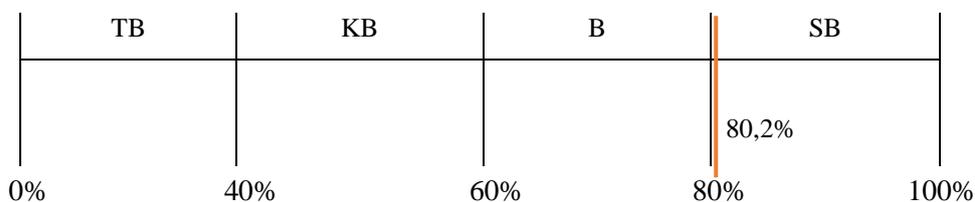
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang, menjawab setuju sebanyak 75 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 4 orang, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 401.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{401}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80,2\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan menu yang disediakan oleh *mobile banking* BCA sudah lengkap sebesar 80,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

**d. Semua menu pada *mobile banking* BCA berguna untuk saya.**

tabel 4.19. jawaban responden mengenai pernyataan semua menu pada *mobile banking* BCA berguna untuk saya.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	17	85	17%
Setuju	4	77	308	77%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	404	100%
Total tanggapan responden	80,8			

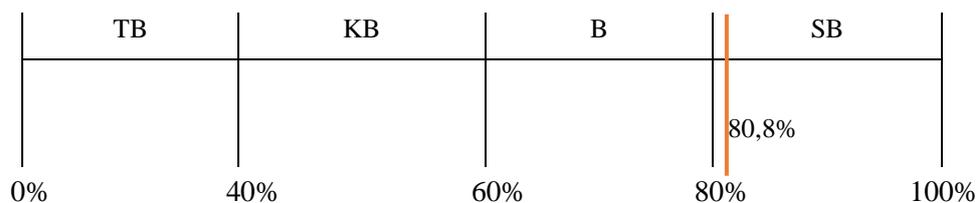
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang, menjawab setuju sebanyak 77 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 404.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{404}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80,8\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan semua menu pada *mobile banking* BCA berguna untuk saya sebesar 80,8. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

### 3. Keandalan (Realibility)

#### a. *Mobile banking* BCA memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

tabel 4.20. jawaban responden mengenai pernyataan *mobile banking* BCA memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	11%
Setuju	4	82	328	82%
Ragu-ragu	3	3	9	3%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	396	100%
Total tanggapan responden	79,2			

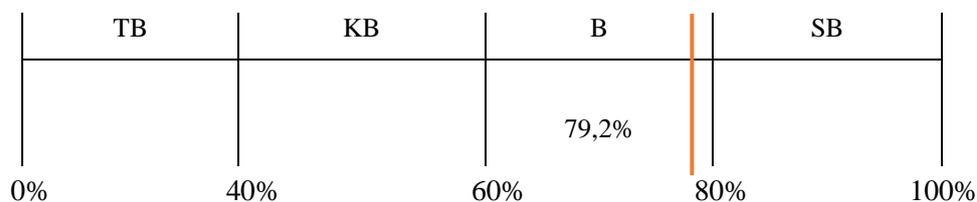
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang, menjawab setuju sebanyak 82 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 396.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{396}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79,2\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan *mobile banking* BCA memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan sebesar 79,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**b. *Mobile banking* menyediakan layanan yang *real time*.**

tabel 4.21. jawaban responden mengenai pernyataan *mobile banking* menyediakan layanan yang *real time*.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	8%
Setuju	4	86	344	86%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	394	100%
Total tanggapan responden	78,8			

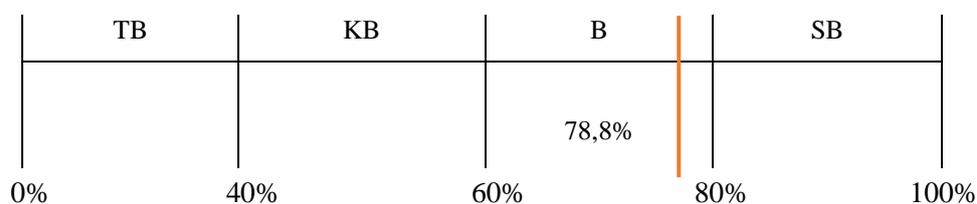
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang, menjawab setuju sebanyak 86 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 394.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{394}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 78,8\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan pernyataan *mobile banking* menyediakan layanan yang *real time*. sebesar 78,8. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

- c. **Mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di *mobile banking* BCA**  
 tabel 4.22. jawaban responden mengenai pernyataan mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di *mobile banking* BCA.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	19%
Setuju	4	72	288	72%
Ragu-ragu	3	5	15	5%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	403	100%
Total tanggapan responden	80,6			

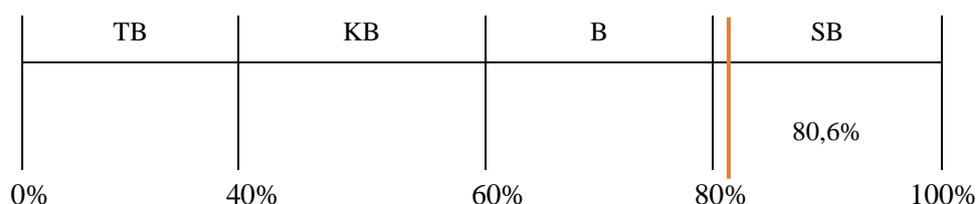
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang, menjawab setuju sebanyak 72 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 5 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 403.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{403}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80,6\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di *mobile banking* BCA sebesar 80,6. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

#### d. Proses login *mobile banking* BCA sangat cepat

tabel 4.23. jawaban responden mengenai pernyataan proses login *mobile banking* BCA sangat cepat.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	17	85	17%
Setuju	4	76	304	76%
Ragu-ragu	3	3	9	3%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	403	100%
Total tanggapan responden	80,6			

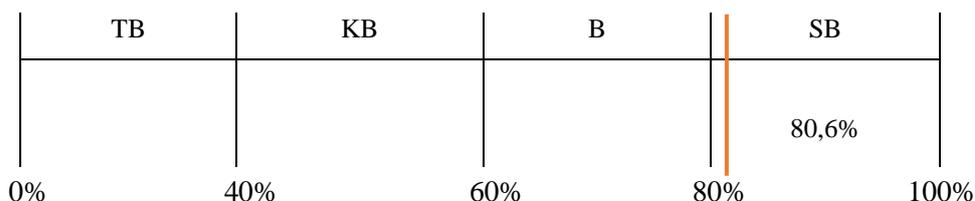
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang, menjawab setuju sebanyak 76 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 403.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{403}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80,6\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan proses login *mobile banking* BCA sangat cepat sebesar 80,6. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

#### 4. Kesesuaian Dengan Spesifikasi (Conformance To Spesification)

##### a. semua menu yang disediakan *mobile banking* dapat digunakan

tabel 4.24. jawaban responden mengenai pernyataan semua menu yang disediakan *mobile banking* dapat digunakan.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	9%
Setuju	4	83	332	83%
Ragu-ragu	3	3	9	3%
Tidak setuju	2	2	4	2%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	393	100%
Total tanggapan responden	78,6			

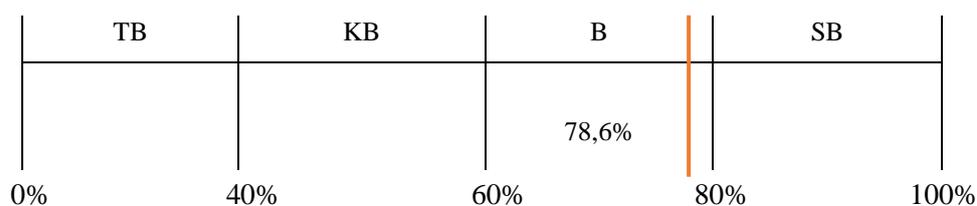
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang, menjawab setuju sebanyak 83 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 393.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{393}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 78,6\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan semua menu yang disediakan *mobile banking* dapat digunakan sebesar 78,6. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**b. Saya merasa *mobile banking* telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal**

tabel 4.25. jawaban responden mengenai pernyataan saya merasa *mobile banking* telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	8%
Setuju	4	84	324	84%
Ragu-ragu	3	4	12	4%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	381	100%
Total tanggapan responden	76,2			

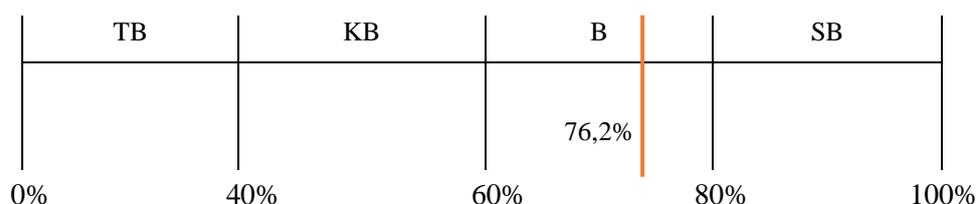
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang, menjawab setuju sebanyak 84 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 4 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 381.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{381}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 76,2\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan saya merasa *mobile banking* telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal sebesar 76,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**

**c. fungsi *mobile banking* cukup membantu dalam menyelesaikan tugas pembayaran**

tabel 4.26. jawaban responden mengenai pernyataan fungsi *mobile banking* cukup membantu dalam menyelesaikan tugas pembayaran.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	21	105	21%
Setuju	4	73	292	73%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	2	4	2%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	407	100%
Total tanggapan responden	81,4			

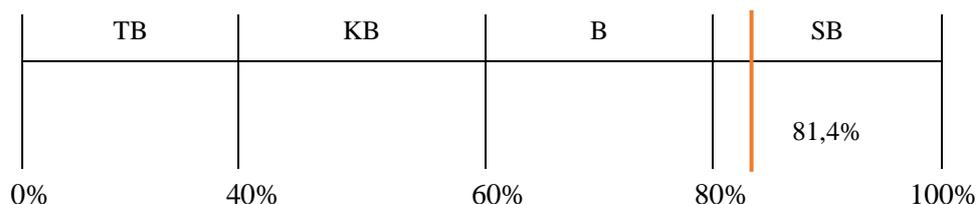
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang, menjawab setuju sebanyak 73 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 407.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{407}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 81,4\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan fungsi *mobile banking* cukup membantu dalam menyelesaikan tugas pembayaran sebesar 81,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

- d. *mobile banking* memproses setiap transaksi dengan cepat kapanpun dan dimanapun (kecepatan diluar sinyal dan jaringan provider)

tabel 4.27. jawaban responden mengenai pernyataan *mobile banking* memproses setiap transaksi dengan cepat kapanpun dan dimanapun (kecepatan diluar sinyal dan jaringan provider).

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	19%
Setuju	4	72	288	72%
Ragu-ragu	3	5	15	5%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	403	100%
Total tanggapan responden	80,6			

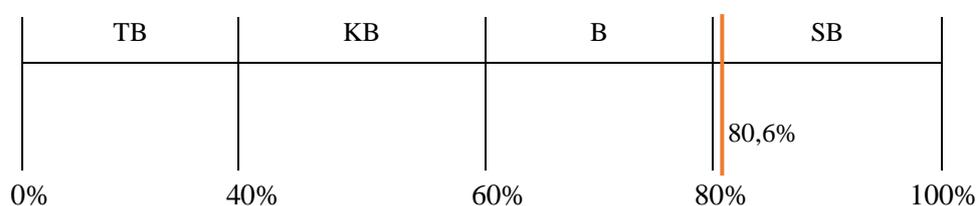
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang, menjawab setuju sebanyak 72 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 5 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 403.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{403}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80,6\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan *mobile banking* memproses setiap transaksi dengan cepat kapanpun dan dimanapun (kecepatan diluar sinyal dan jaringan provider) sebesar 80,6. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan

pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

## 5. Estetika (Esthetics)

### a. Tampilan aplikasi *mobile banking* BCA didesain secara jelas, menarik dan informatif

tabel 4.28. jawaban responden mengenai pernyataan tampilan aplikasi *mobile banking* BCA didesain secara jelas, menarik dan informatif.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	11%
Setuju	4	81	324	81%
Ragu-ragu	3	3	9	3%
Tidak setuju	2	2	4	2%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	395	100%
Total tanggapan responden	79			

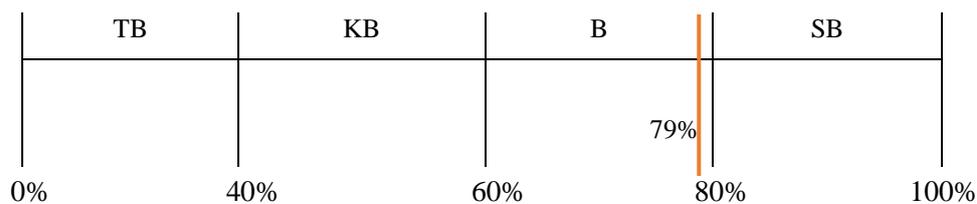
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang, menjawab setuju sebanyak 81 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 395.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{395}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan tampilan aplikasi *mobile banking* BCA didesain secara jelas, menarik dan informatif sebesar 79. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**b. Secara keseluruhan fungsi *mobile banking* sudah memenuhi segala aktivitas perbankan**

tabel 4.29. jawaban responden mengenai pernyataan secara keseluruhan fungsi *mobile banking* sudah memenuhi segala aktivitas perbankan.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	15	75	15%
Setuju	4	76	304	76%
Ragu-ragu	3	3	9	3%
Tidak setuju	2	3	6	3%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	397	100%
Total tanggapan responden	79,4			

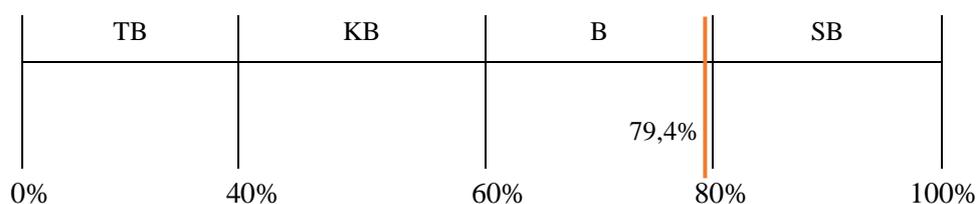
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang, menjawab setuju sebanyak 76 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 397.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{397}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79,4\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan secara keseluruhan fungsi *mobile banking* sudah memenuhi segala aktivitas perbankan sebesar 79,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

### c. Pernyataan tampilan *mobile banking* mudah dipelajari

tabel 4.30. jawaban responden mengenai pernyataan tampilan *mobile banking* mudah dipelajari.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	18	90	18%
Setuju	4	77	308	77%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	405	100%
Total tanggapan responden	81			

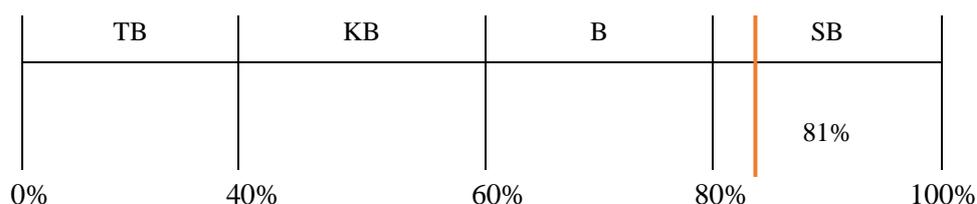
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang, menjawab setuju sebanyak 77 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 405.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{405}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 81\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan tampilan *mobile banking* mudah dipelajari sebesar 81. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

**d. Tampilan *mobile banking* BCA tidak membuat bingung saat akan menggunakannya**

tabel 4.31. jawaban responden mengenai pernyataan tampilan *mobile banking* BCA tidak membuat bingung saat akan menggunakannya.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	18	90	18%
Setuju	4	76	304	76%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	405	100%
Total tanggapan responden	81			

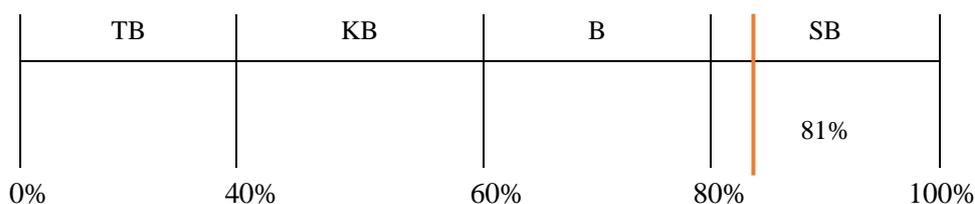
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang, menjawab setuju sebanyak 76 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 405.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{405}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 81\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan tampilan *mobile banking* BCA tidak membuat bingung saat akan menggunakannya sebesar 81. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

#### 4.3.3 Pendapat Responden mengenai Kualitas Layanan *mobile banking* BCA ( variabel X2)

Kualitas layanan yang disediakan oleh *mobile banking* BCA. Pernyataan – pernyataan di dalam kuesioner, hasil jawaban responden mencakup pilihan sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

##### 1. Keandalan (Reliability)

##### a. Aplikasi *mobile banking* BCA dapat diakses dengan cepat.

Tabel 4.32. jawaban responden mengenai pernyataan aplikasi *mobile banking* BCA dapat diakses dengan cepat.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	13	65	13%
Setuju	4	80	320	80%
Ragu-ragu	3	3	9	3%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	399	100%
Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Total tanggapan responden			79,8	

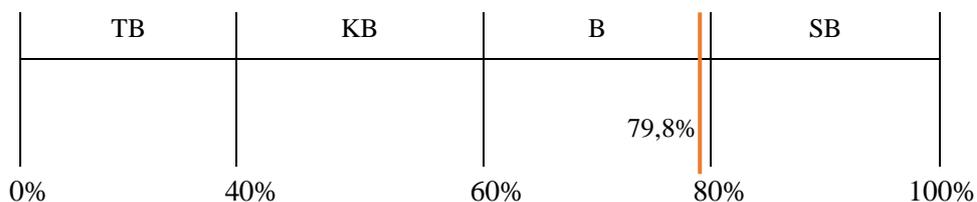
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang, menjawab setuju sebanyak 80 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 399.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{399}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79,8\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan aplikasi *mobile banking* BCA dapat diakses dengan cepat sebesar 79,8. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**b. layanan *mobile banking* BCA memungkinkan saya melakukan transaksi perbankan lebih cepat**

Tabel 4.33. jawaban responden mengenai pernyataan layanan *mobile banking* BCA memungkinkan saya melakukan transaksi perbankan lebih cepat.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	20	100	20%
Setuju	4	75	300	75%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	408	100%
Total tanggapan responden	81,6			

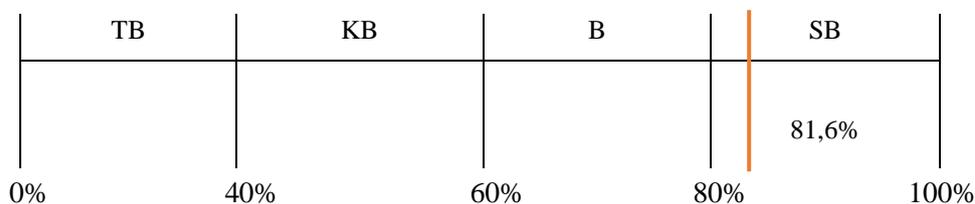
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang, menjawab setuju sebanyak 75 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 408.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{408}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 81,6\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan layanan *mobile banking* BCA memungkinkan saya melakukan transaksi perbankan lebih cepat sebesar 81,6. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

**c. *Mobile banking* BCA memberikan beragam transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah.**

tabel 4.34. jawaban responden mengenai pernyataan *mobile banking* BCA memberikan beragam transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	16%
Setuju	4	79	316	79%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	403	100%
Total tanggapan responden			80,6	

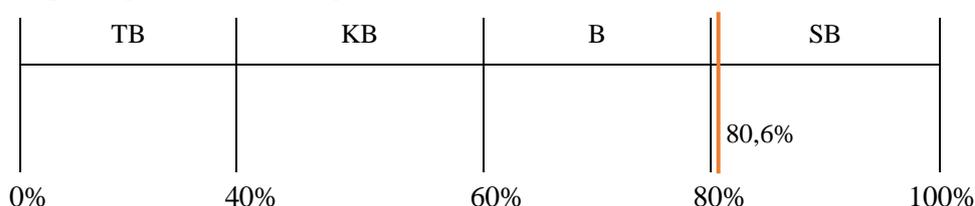
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang, menjawab setuju sebanyak 79 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 403.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{403}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80,6\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan pernyataan *mobile banking* BCA memberikan beragam transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah sebesar 80,6. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

#### d. Tampilan yang disediakan sesuai dengan kegunaanya

tabel 4.35. jawaban responden mengenai pernyataan tampilan yang disediakan sesuai dengan kegunaanya

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	19%
Setuju	4	76	304	76%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	407	100%
Total tanggapan responden			81,4	

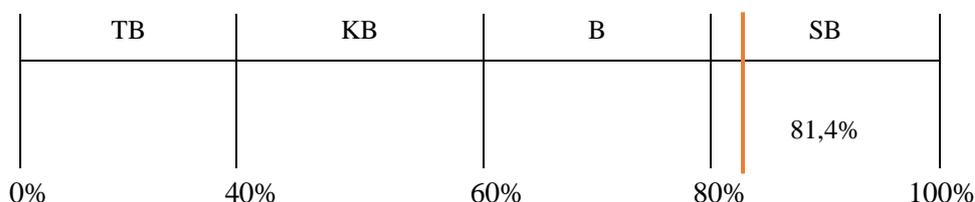
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang, menjawab setuju sebanyak 76 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 407.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{407}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 81,4\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan tampilan yang disediakan sesuai dengan kegunaannya sebesar 81,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

## 2. Daya Tanggap (Responsiveness)

### a. Keluhan terhadap *mobile banking* BCA ditanggapi dengan cepat

tabel 4.36. jawaban responden mengenai pernyataan keluhan terhadap *mobile banking* BCA ditanggapi dengan cepat.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	11%
Setuju	4	83	332	83%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	398	100%
Total tanggapan responden			79,6	

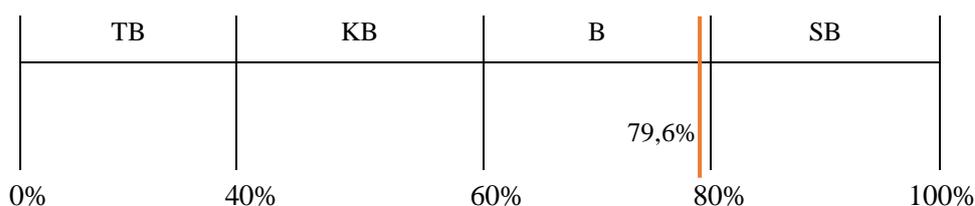
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang, menjawab setuju sebanyak 83 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 398.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{398}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79,6\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan keluhan terhadap *mobile banking* BCA ditanggapi dengan cepat sebesar 79,6. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**b. Adanya layanan *contact center* yang dapat dihubungi**

tabel 4.37. jawaban responden mengenai pernyataan adanya layanan *contact center* yang dapat dihubungi

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	15	75	15%
Setuju	4	80	320	80%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	402	100%
Total tanggapan responden			80,4	

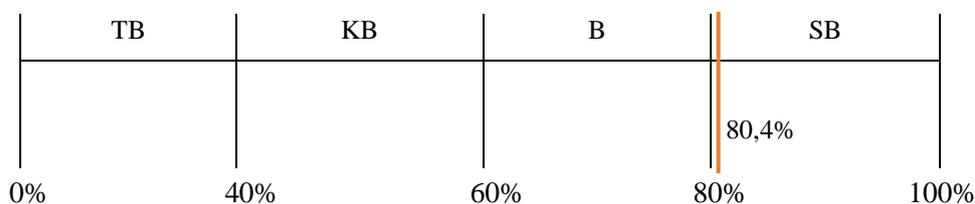
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang, menjawab setuju sebanyak 80 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 402.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{402}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80,4\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan adanya layanan *contact center* yang dapat dihubungi sebesar 80,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

**c. Pihak bank memberikan kompensasi atas kesalahan yang terjadi atas kesepakatan bersama**

tabel 4.38. jawaban responden mengenai pernyataan pihak bank memberikan kompensasi atas kesalahan yang terjadi atas kesepakatan bersama

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	9%
Setuju	4	79	316	79%
Ragu-ragu	3	8	24	24%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	390	100%
Total tanggapan responden			78	

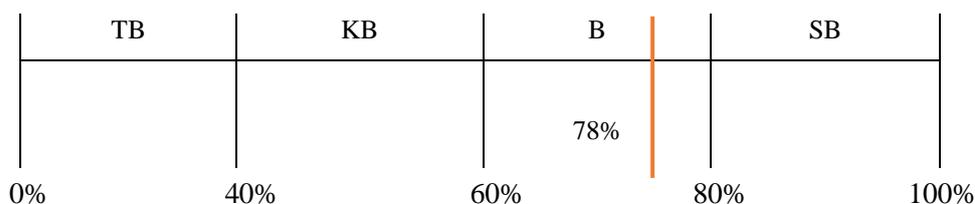
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang, menjawab setuju sebanyak 79 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 8 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 390.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{390}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 78\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan pihak bank memberikan kompensasi atas kesalahan yang terjadi atas kesepakatan bersama sebesar 78. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**d. Nasabah dapat dengan mudah menghubungi bank BCA apabila terdapat keluhan**

tabel 4.39. jawaban responden mengenai pernyataan nasabah dapat dengan mudah menghubungi bank BCA apabila terdapat keluhan.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	12%
Setuju	4	82	328	82%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	399	100%
Total tanggapan responden			79,8	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

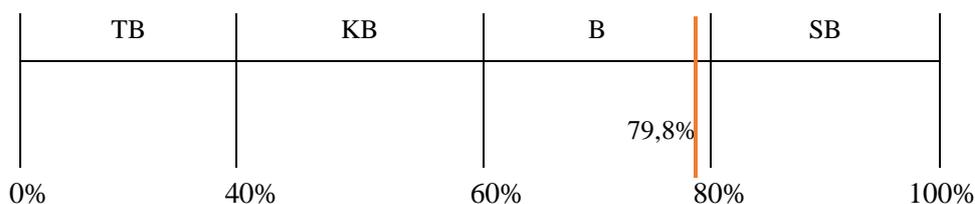
Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang, menjawab setuju sebanyak 82 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, lalu menjawab

tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 399.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{399}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79,8\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan nasabah dapat dengan mudah menghubungi bank BCA apabila terdapat keluhan sebesar 79,8. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

### 3. Jaminan (Assurance)

#### a. Dengan bertransaksi menggunakan *mobile banking* BCA lebih aman

tabel 4.40. jawaban responden mengenai pernyataan dengan bertransaksi menggunakan *mobile banking* BCA lebih aman.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	7%
Setuju	4	85	340	85%
Ragu-ragu	3	3	9	3%
Tidak setuju	2	2	4	2%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	391	100%
Total tanggapan responden			78,2	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang, menjawab

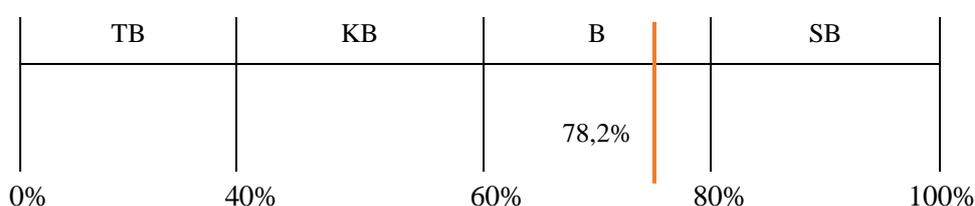
setuju sebanyak 85 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 391.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{391}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 78,2\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan dengan bertransaksi menggunakan *mobile banking* BCA lebih aman sebesar 78,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**b. *Mobile banking* BCA memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau ke gagalannya transaksi**

tabel 4.41. jawaban responden mengenai pernyataan *mobile banking* BCA memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau ke gagalannya transaksi.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	12	60	12%
Setuju	4	80	320	80%
Ragu-ragu	3	4	12	4%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	396	100%
Total tanggapan responden			79,2	

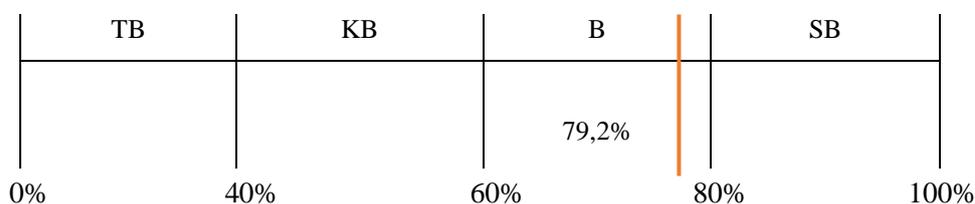
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang, menjawab setuju sebanyak 80 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 4 orang, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 396.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{396}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79,2\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan *mobile banking* BCA memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau ke gagalan transaksi sebesar 79,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**c. Pihak bank melindungi informasi personal dan riwayat transaksi dalam *mobile banking***

tabel 4.42. jawaban responden mengenai pernyataan pihak bank melindungi informasi personal dan riwayat transaksi dalam *mobile banking*

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	15	75	15%
Setuju	4	77	308	77%
Ragu-ragu	3	4	12	4%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	400	100%
Total tanggapan responden	80			

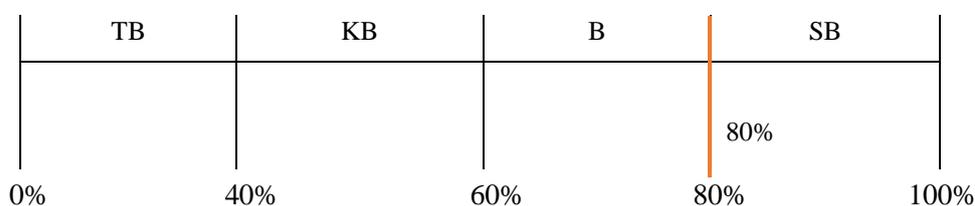
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang, menjawab setuju sebanyak 77 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 4 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 400.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{400}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan pihak bank melindungi informasi personal dan riwayat transaksi dalam *mobile banking* sebesar 80. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

**d. Transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking* aman dan dapat dipercaya karena dijamin kerahasiaannya**

tabel 4.43. jawaban responden mengenai pernyataan transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking* aman dan dapat dipercaya karena dijamin kerahasiaannya

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	16%
Setuju	4	76	304	76%
Ragu-ragu	3	3	9	3%
Tidak setuju	2	2	4	2%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Total		100	400	100%
Total tanggapan responden			80	

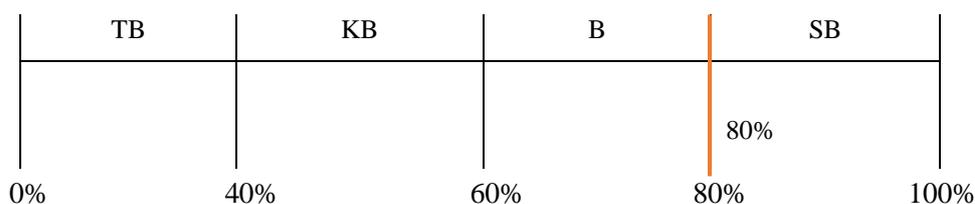
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang, menjawab setuju sebanyak 76 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 3 orang d, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 400.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{400}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking* aman dan dapat dipercaya karena dijamin kerahasiaannya sebesar 80. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

#### 4. Empati (Empathy)

##### a. Bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan *mobile banking* BCA

tabel 4.44. jawaban responden mengenai pernyataan bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan *mobile banking* BCA.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	10%
Setuju	4	84	336	84%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	397	100%
Total tanggapan responden	79,4			

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang, menjawab setuju sebanyak 84 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 397.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{397}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79,4\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan pernyataan bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan *mobile banking* BCA sebesar 79,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**b. Keluhan nasabah mengenai *mobile banking* BCA ditanggapi dengan cepat**

tabel 4.45. jawaban responden mengenai pernyataan keluhan nasabah mengenai *mobile banking* BCA ditanggapi dengan cepat.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	8%
Setuju	4	86	344	86%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	395	100%
Total tanggapan responden				79

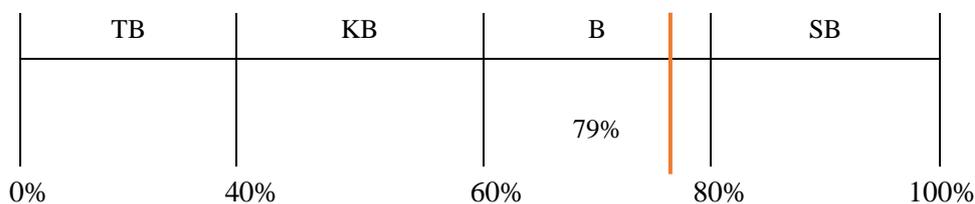
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang, menjawab setuju sebanyak 86 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 395.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{395}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan keluhan nasabah mengenai *mobile banking* BCA ditanggapi dengan cepat sebesar 79. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**c. Pihak bank menyediakan berbagai platform untuk keluhan nasabah**

tabel 4.46. jawaban responden mengenai pernyataan pihak bank menyediakan berbagai platform untuk keluhan nasabah.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	16%
Setuju	4	76	304	76%
Ragu-ragu	3	4	12	4%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	401	100%
Total tanggapan responden				80,2

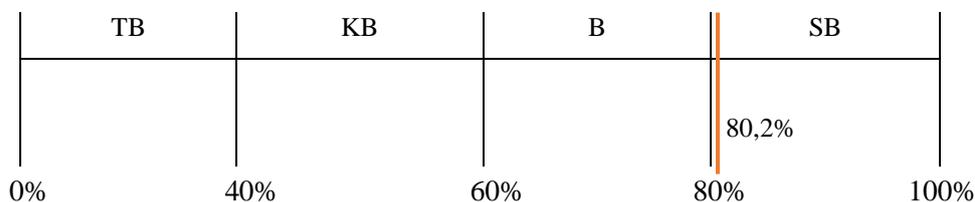
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang, menjawab setuju sebanyak 76 orang menjawab ragu-ragu sebanyak 4 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 401.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{401}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80,2\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan pihak bank menyediakan berbagai platform untuk keluhan nasabah sebesar 80,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

**d. Nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh bank**

tabel 4.47. jawaban responden mengenai pernyataan nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh bank

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	16	80	16%
Setuju	4	74	296	74%
Ragu-ragu	3	5	15	5%
Tidak setuju	2	2	4	2%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	399	100%
Total tanggapan responden				79,8

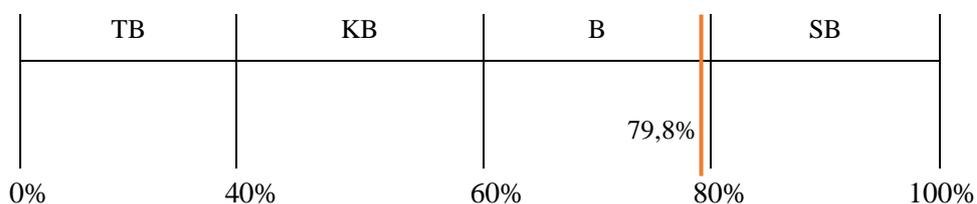
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang, menjawab setuju sebanyak 74 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 5 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 399.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{399}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79,8\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh bank sebesar 79,8. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**

## 5. Bukti Fisik (Tangibles)

### a. Menu yang disediakan oleh *mobile banking* BCA sudah lengkap

tabel 4.48. jawaban responden mengenai pernyataan menu yang disediakan oleh *mobile banking* BCA sudah lengkap.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	6	30	6%
Setuju	4	88	352	88%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	392	100%
Total tanggapan responden				78,4

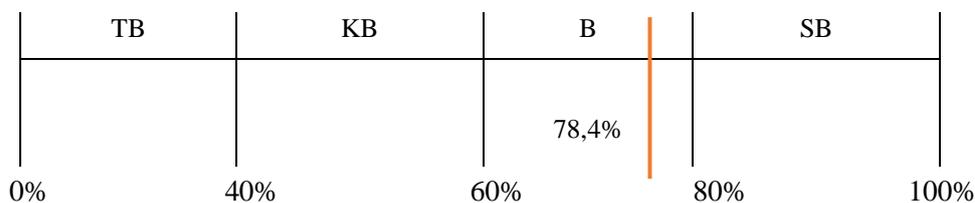
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang, menjawab setuju sebanyak 88 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 392.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{392}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 78,4\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan menu yang disediakan oleh *mobile banking* BCA sudah lengkap sebesar 78,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**b. *Mobile banking* telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal**

tabel 4.49. jawaban responden mengenai pernyataan *mobile banking* telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	9%
Setuju	4	85	340	85%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	396	100%
Total tanggapan responden	79,2			

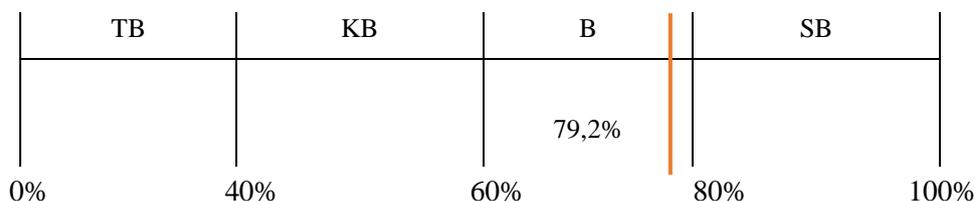
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang, menjawab setuju sebanyak 85 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 396.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{396}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79,2\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan *mobile banking* telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal sebesar 79,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**

c. **Transaksi menggunakan *mobile banking* aman dan dapat dipercaya**

tabel 4.50. jawaban responden mengenai pernyataan transaksi menggunakan *mobile banking* aman dan dapat dipercaya.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	17	85	17%
Setuju	4	78	312	78%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	405	100%
Total tanggapan responden	81			

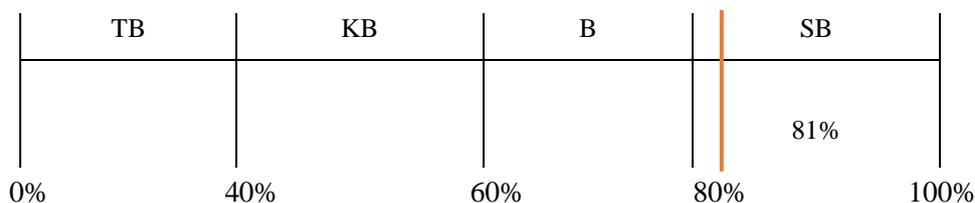
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang, menjawab setuju sebanyak 78 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 405.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{405}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 81\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan transaksi menggunakan *mobile banking* aman dan dapat dipercaya sebesar 81. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

**d. Pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan saya bertransaksi melalui *mobile banking* BCA**

tabel 4.51. jawaban responden mengenai pernyataan pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan saya bertransaksi melalui *mobile banking* BCA

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	20	100	20%
Setuju	4	74	296	74%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	407	100%
Total tanggapan responden				81,4

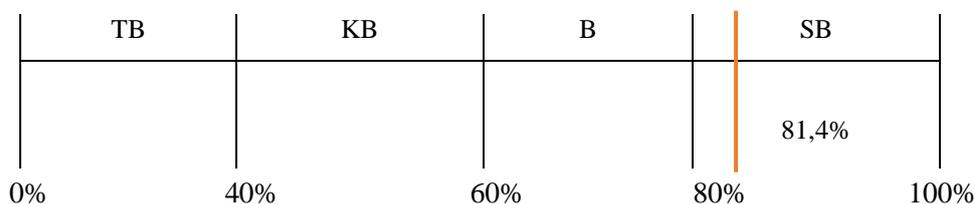
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang, menjawab setuju sebanyak 74 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 407.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{407}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 81,4\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan saya bertransaksi melalui *mobile banking* BCA sebesar 81,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

#### 4.3.4 Pendapat Responden Mengenai Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* BCA (variabel Y).

Efektivitas penggunaan *mobile banking* BCA pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner, hasil jawaban responden mencakup pilihan sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju.

##### 1. Pemahaman Program

###### a. Dapat menggunakan layanan *mobile banking* BCA dengan terampil

tabel 4.52. jawaban responden mengenai pernyataan dapat menggunakan layanan *mobile banking* BCA dengan terampil

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	10	50	10%
Setuju	4	85	340	85%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	398	100%
Total tanggapan responden	79,6			

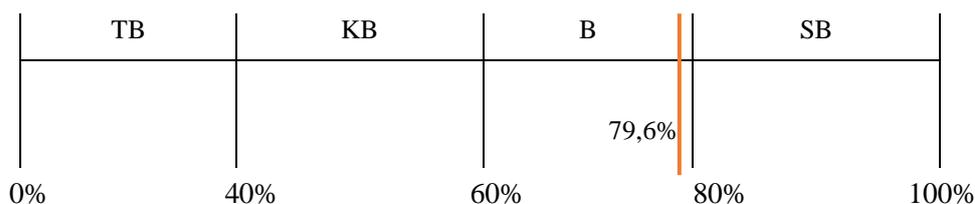
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang, menjawab setuju sebanyak 85 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 398.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{398}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79,6\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan dapat menggunakan layanan *mobile banking* BCA dengan terampil sebesar 79,6. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**b. Secara keseluruhan layanan *mobile banking* BCA mudah digunakan**

tabel 4.53. jawaban responden mengenai pernyataan secara keseluruhan layanan *mobile banking* BCA mudah digunakan

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	13	65	13%
Setuju	4	81	324	81%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	400	100%
Total tanggapan responden	80			

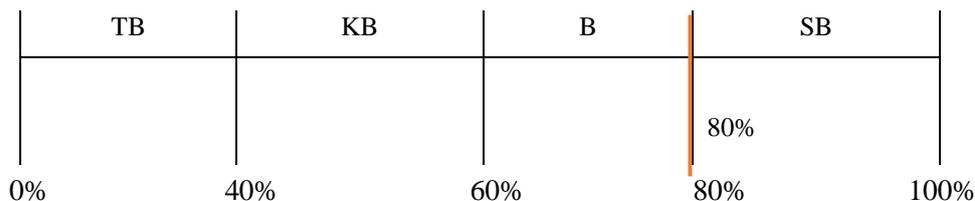
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang, menjawab setuju sebanyak 81 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 400.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{400}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan secara keseluruhan layanan *mobile banking* BCA mudah digunakan sebesar 80. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

**c. Nasabah memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan *mobile banking***

tabel 4.54. jawaban responden mengenai pernyataan nasabah memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan *mobile banking*.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	13	65	13%
Setuju	4	81	324	81%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	399	100%
Total tanggapan responden			79,8	

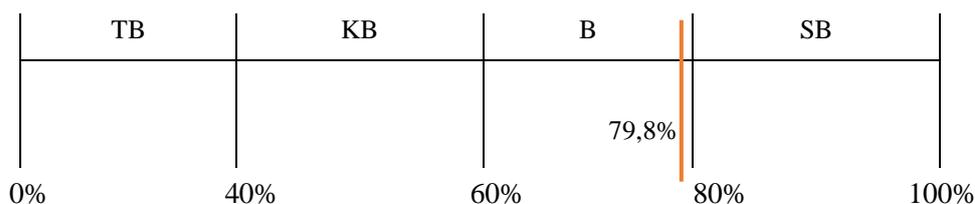
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang, menjawab setuju sebanyak 81 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 399.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{399}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79,8\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan nasabah memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan *mobile banking* sebesar 80. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**d. *Mobile banking* sangat mudah untuk dioperasikan karena saya mampu menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi**

tabel 4.55. jawaban responden mengenai pernyataan *mobile banking* sangat mudah untuk dioperasikan karena saya mampu menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	17	85	17%
Setuju	4	78	312	78%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	405	100%
Total tanggapan responden	81			

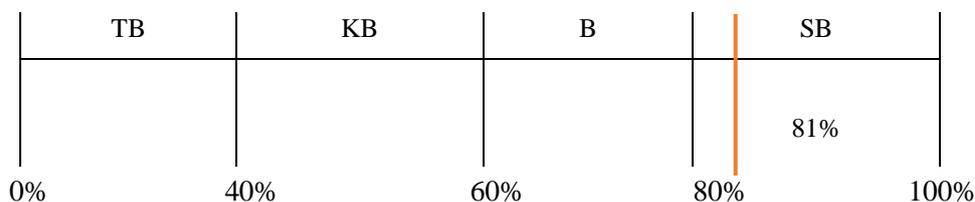
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang, menjawab setuju sebanyak 78 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 405.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} & \frac{405}{5 \times 100} \times 100\% \\ & = 81\% \end{aligned}$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan *mobile banking* sangat mudah untuk dioperasikan karena saya mampu menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi sebesar 81. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

## 2. Tepat Sasaran

### a. Penggunaan *mobile banking* BCA hanya di gunakan oleh kalangan menengah ke atas

Tabel 4.56. jawaban responden mengenai pernyataan penggunaan *mobile banking* BCA hanya di gunakan oleh kalangan menengah ke atas.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	7	35	7%
Setuju	4	79	316	79%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	7	14	7%
Sangat tidak setuju	1	5	5	5%
Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Total		100	376	100%
Total tanggapan responden			75,2	

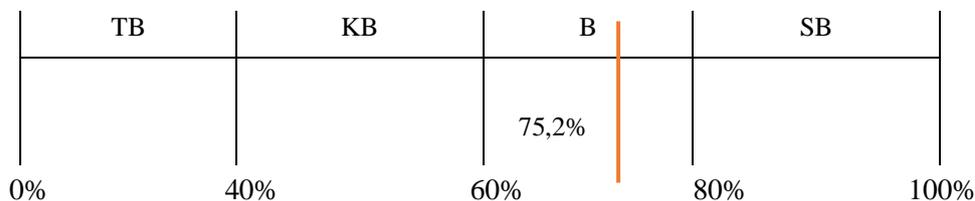
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang, menjawab setuju sebanyak 79 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 7 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 orang dengan nilai skor total yaitu 379.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{379}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 75,2\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan penggunaan *mobile banking* BCA hanya di gunakan oleh kalangan menengah ke atas sebesar 75,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

#### b. Penggunaan *mobile banking* hanya untuk orang dewasa

tabel 4.57. jawaban responden mengenai pernyataan penggunaan *mobile banking* hanya untuk orang dewasa.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	9%
Setuju	4	79	316	79%
Ragu-ragu	3	5	15	5%
Tidak setuju	2	4	8	4%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	387	100%
Total tanggapan responden			77,4	

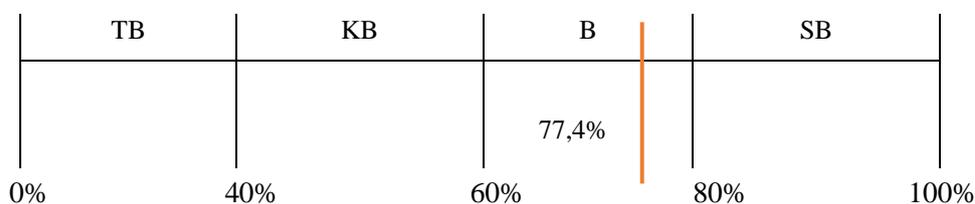
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang, menjawab setuju sebanyak 79 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 5 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 387.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{387}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 77,4\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan penggunaan *mobile banking* hanya untuk orang dewasa sebesar 77,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

### c. Penggunaan *mobile banking* untuk semua jenis tabungan

tabel 4.58. jawaban responden mengenai pernyataan penggunaan *mobile banking* untuk semua jenis tabungan.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	11	55	11%
Setuju	4	76	304	76%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	5	10	5%
Sangat tidak setuju	1	6	6	6%
Total		100	381	100%
Total tanggapan responden	76,2			

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

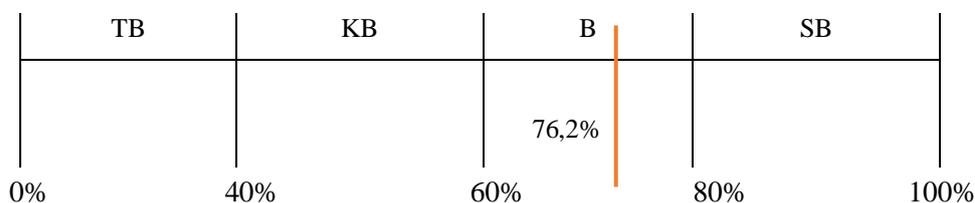
Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang, menjawab setuju sebanyak 76 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang , lalu menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 orang dengan nilai skor total yaitu 381.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{381}{5 \times 100} \times 100\%$$

= 76,2%

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan penggunaan *mobile banking* untuk semua jenis tabungan sebesar 76,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

**d. Dengan menggunakan *mobile banking* nasabah memiliki fasilitas pelayanan yang adil**

tabel 4.59. jawaban responden mengenai pernyataan dengan menggunakan *mobile banking* nasabah memiliki fasilitas pelayanan yang adil.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	18	108	18%
Setuju	4	70	280	70%
Ragu-ragu	3	4	12	4%
Tidak setuju	2	4	8	4%
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	412	100%
Total tanggapan responden	82,4			

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

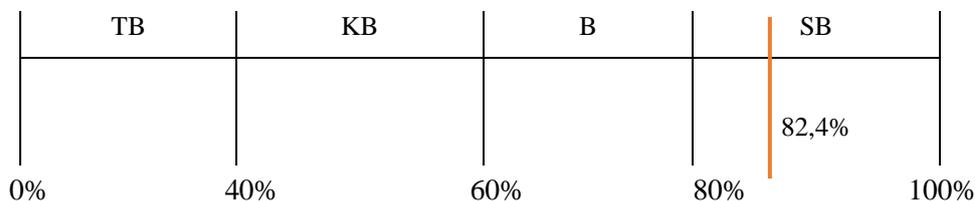
Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang, menjawab setuju sebanyak 70 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 4 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 412.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{412}{5 \times 100} \times 100\%$$

= 82,4%

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan dengan menggunakan *mobile banking* nasabah memiliki fasilitas pelayanan yang adil sebesar 82,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

### 3. Tepat Waktu

#### a. Saat melakukan transaksi waktu yang dibutuhkan relatif cepat

tabel 4.60. jawaban responden mengenai pernyataan saat melakukan transaksi waktu yang dibutuhkan relatif cepat.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	9	45	9%
Setuju	4	86	344	86%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	397	100%
Total tanggapan responden	79,4			

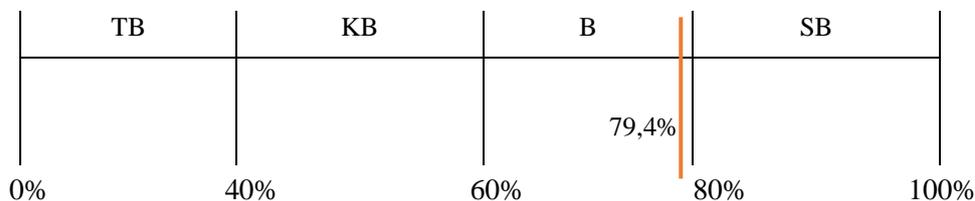
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang, menjawab setuju sebanyak 86 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 397.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{397}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 79,4\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan saat melakukan transaksi waktu yang dibutuhkan relatif cepat sebesar 79,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

#### b. Adanya *mobile banking* menunjang nasabah dalam bertransaksi

Tabel 4.61. jawaban responden mengenai pernyataan adanya *mobile banking* menunjang nasabah dalam bertransaksi.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	8	40	8%
Setuju	4	87	348	87%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	396	100%
Total tanggapan responden	79,2			

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

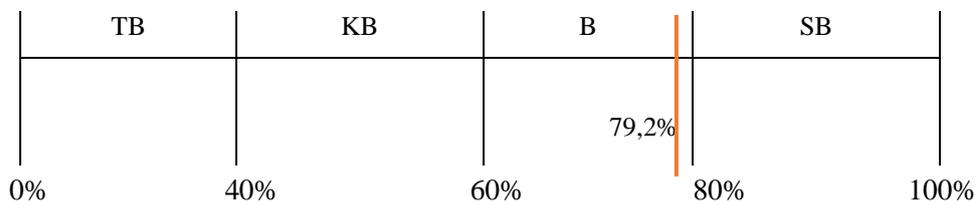
Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang, menjawab setuju sebanyak 87 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 396.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{396}{5 \times 100} \times 100\%$$

= 79,2%

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan adanya *mobile banking* menunjang nasabah dalam bertransaksi sebesar 79,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **baik**.

### c. Penggunaan *mobile banking* tidak ada jam operasionalnya

tabel 4.62. jawaban responden mengenai pernyataan penggunaan *mobile banking* tidak ada jam operasionalnya.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	18	90	18%
Setuju	4	77	308	77%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	405	100%
Total tanggapan responden			81	

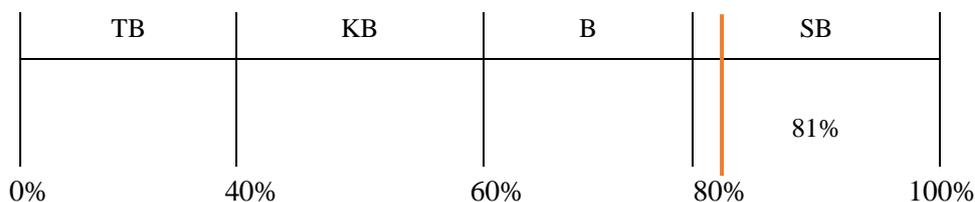
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang, menjawab setuju sebanyak 77 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 405.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{405}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 81\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan penggunaan *mobile banking* tidak ada jam operasionalnya sebesar 81. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

**d. *Mobile banking* sangat berguna pada zaman sekarang yang serba digital**

tabel 4.63. jawaban responden mengenai pernyataan *mobile banking* sangat berguna pada zaman sekarang yang serba digital.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	19%
Setuju	4	76	304	76%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	407	100%
Total tanggapan responden			81,4	

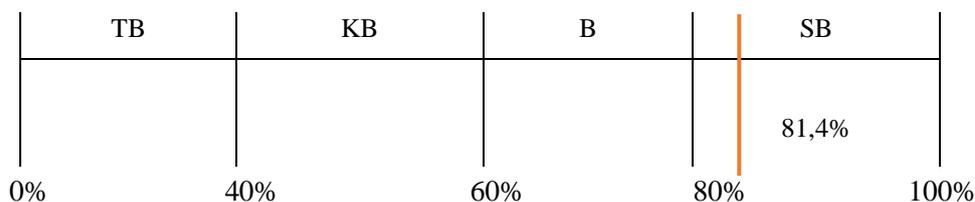
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang, menjawab setuju sebanyak 76 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 407.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{407}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 81,4\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan *mobile banking* sangat berguna pada zaman sekarang yang serba digital sebesar 81,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

#### 4. Perubahan Nyata

##### a. Dapat mengelola rekening kapan saja dan dimana saja

tabel 4.64. jawaban responden mengenai pernyataan dapat mengelola rekening kapan saja dan dimana saja.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	14	70	14%
Setuju	4	80	320	80%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	1	2	1%
Sangat tidak setuju	1	3	3	3%
Total		100	401	100%
Total tanggapan responden	80,2			

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

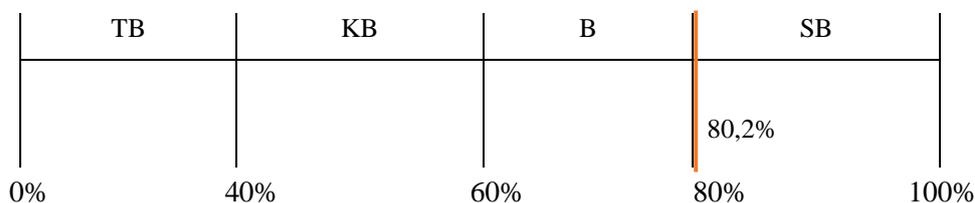
Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang, menjawab setuju sebanyak 80 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan nilai skor total yaitu 401.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{401}{5 \times 100} \times 100\%$$

$$= 80,2\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan dapat mengelola rekening kapan saja dan dimana saja sebesar 80,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**

#### b. Dengan menggunakan *mobile banking* BCA dapat menghemat waktu

tabel 4.65. jawaban responden mengenai pernyataan dengan menggunakan *mobile banking* BCA dapat menghemat waktu

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	14	70	14%
Setuju	4	81	324	81%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	4	4	4%
Total		100	401	100%
Total tanggapan responden			80,2	

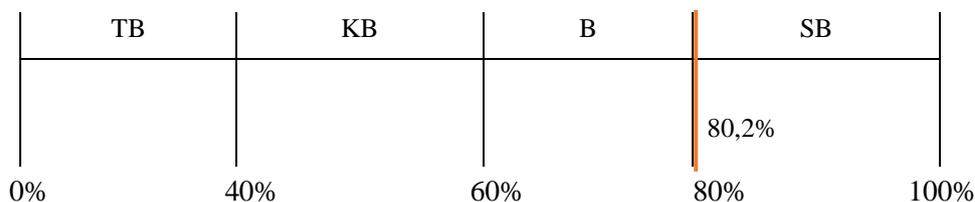
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang, menjawab setuju sebanyak 81 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan nilai skor total yaitu 401.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{401}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 80,2\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan dengan menggunakan *mobile banking* BCA dapat menghemat waktu sebesar 80,2. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

**c. Dapat bertransaksi dengan cepat tanpa harus mengantri di bank/ATM**

tabel 4.66. jawaban responden mengenai pernyataan dapat bertransaksi dengan cepat tanpa harus mengantri di bank/ATM

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	19%
Setuju	4	76	304	76%
Ragu-ragu	3	1	3	1%
Tidak setuju	2	2	4	2%
Sangat tidak setuju	1	2	2	2%
Total		100	408	100%
Total tanggapan responden			81,6	

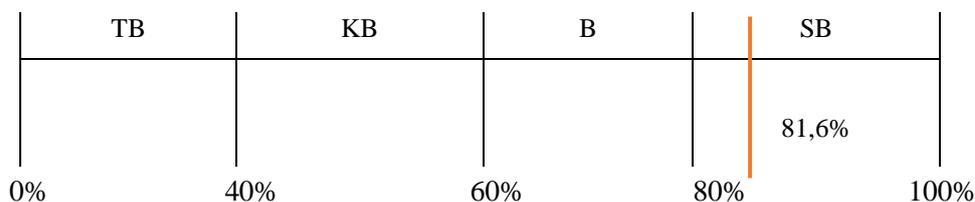
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang, menjawab setuju sebanyak 76 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang dengan nilai skor total yaitu 408.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\frac{408}{5 \times 100} \times 100\% \\ = 81,6\%$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan dapat bertransaksi dengan cepat tanpa harus mengantri di bank/ATM sebesar 81,6. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

#### d. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu

tabel 4.67. jawaban responden mengenai pernyataan transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu.

Jawaban responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	19	95	19%
Setuju	4	75	300	75%
Ragu-ragu	3	2	6	2%
Tidak setuju	2	2	4	2%
Sangat tidak setuju	1	2	2	2%
Total		100	407	100%
Total tanggapan responden			81,4	

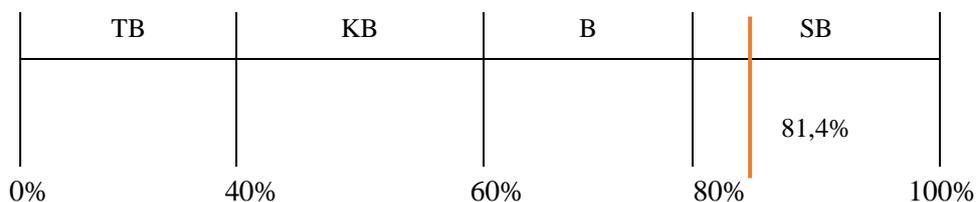
Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 100 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang, menjawab setuju sebanyak 75 orang, menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang, lalu menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang dengan nilai skor total yaitu 407.

$$\frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} & \frac{407}{5 \times 100} \times 100\% \\ & = 81,4\% \end{aligned}$$

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian mengenai pernyataan transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu sebesar 81,4. Dengan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa responden sangat setuju akan pernyataan tersebut. Dan menurut garis kontinum memiliki penilaian **sangat baik**.

#### 4.4 Pembahasan

Dari perumusan masalah yang terdapat pada bab 1 hasil dari penelitian menyatakan bahwa :

1. Kualitas produk *mobile banking* yang disediakan oleh bank BCA.  
Menurut hasil dari penelitian kualitas produk yang disediakan oleh *mobile banking* BCA sudah baik dengan persentase sebesar 79,82%.
2. Kualitas layanan pada *mobile banking* BCA.  
Untuk kualitas layanan yang disediakan oleh *mobile banking* BCA berdasarkan hasil penelitian persentase yang di dapatkan sebesar 80,21% yang menurut garis kontinum memiliki arti sangat baik.
3. Efektivitas penggunaan *mobile banking* pada nasabah KCP Cipanas  
Hasil dari penelitian menyatakan sebesar 79,77% yang menurut standar ukuran efektivitas Litbang Depdagri hasilnya adalah cukup efektif.

Untuk penjelasan lebih rinci dapat dilihat di bawah ini pada 4.4.1 , 4.4.2, dan 4.4.3. Yang merupakan penjelasan dari masing – masing variabel.

#### 4.4.1 Kualitas Produk *Mobile Banking* BCA

Dibawah ini merupakan hasil rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas produk yang disediakan oleh *mobile banking* BCA.

tabel 4.68. hasil rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas produk *mobile banking* BCA

No	Ukuran	Tanggapan Responden (%)	Rata-rata
<b>1. Kinerja (Performance)</b>			
1	<i>Mobile banking</i> memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan cepat.	80,6%	80,05%
2	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya	78,4%	
3	Transaksi <i>mobile banking</i> menjadi mudah dioperasikan karena kecepatan aksesnya	81,2%	
4	<i>Mobile banking</i> dapat melakukan transaksi dengan akurat	80%	
<b>2. Fitur (Features)</b>			
1	Aplikasi <i>mobile banking</i> mempunyai menu yang mudah dipelajari dan dimengerti	79,2%	79,95%
2	Tampilan yang disediakan <i>mobile banking</i> sangat informatif	79,6%	
3	Menu yang disediakan oleh <i>mobile banking</i> BCA sudah lengkap	80,2%	
4	Semua menu pada <i>mobile banking</i> BCA berguna untuk saya.	80,8%	
<b>3. Keandalan (Realibility)</b>			
1	<i>Mobile banking</i> BCA memberikan layanan sesuai yang dijanjikan.	79,2%	79,8%
2	<i>Mobile banking</i> menyediakan layanan <i>real time</i>	78,8%	
3	Mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di <i>mobile banking</i> BCA	80,6%	
4	Proses login <i>mobile banking</i> BCA sangat cepat	80,6%	
<b>4. Kesesuaian Dengan Spesifikasi (conformance to spesifikasi)</b>			
1	Semua menu yang disediakan <i>mobile banking</i> dapat digunakan	78,6%	

No	Ukuran	Tanggapan Responden (%)	Rata-rata
2	saya merasa <i>mobile banking</i> telah dilengkapi dengan keamanan yang handal	76,2%	79,2%
3	Fungsi <i>mobile banking</i> cukup membantu dalam menyelesaikan tugas pembayaran	81,4%	
4	<i>Mobile banking</i> memproses setiap transaksi dengan cepat kapanpun dan dimanapun (kecepatan diluar sinyal dan jaringan provider)	80,6%	
<b>5. Estetika (Esthetics)</b>			
1	Tampilan aplikasi <i>mobile banking</i> BCA didesain secara jelas, menarik, dan informatif	79%	80,1%
2	Secara keseluruhan fungsi <i>mobile banking</i> sudah memenuhi segala aktivitas perbankan	79,4%	
3	Tampilan <i>mobile banking</i> mudah dipelajari	81%	
4	Tampilan <i>mobile banking</i> BCA tidak membuat bingung saat akan digunakan.	81%	
<b>Rata – Rata</b>		79,82%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan data dari 100 responden maka 79,82 menurut garis kontinum memiliki arti baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kualitas produk yang disediakan oleh *mobile banking* BCA dapat disimpulkan bahwa dari 5 indikator pada variabel kualitas produk, nilai tertinggi berada pada “Estetika(Esthetics)”, dengan nilai rata-rata 80,1 dengan pernyataan “tampilan *mobile banking* mudah dipelajari dan tampilan *mobile banking* BCA tidak membuat bingung saat akan digunakan” dengan nilai rata-rata per item sebesar 81. Yang artinya bahwa *mobile banking* BCA telah memiliki tampilan yang baik. Sedangkan skor terendah pada indikator “Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to Specifications*)”, dengan nilai rata per indikator 79,2 dengan pernyataan saya merasa *mobile banking* telah dilengkapi dengan keamanan yang handal dengan dengan nilai rata-rata per item sebesar 76,2. Menurut analisis yang telah dilakukan, dengan wawancara terhadap beberapa orang responden, mereka mengatakan bahwa mereka percaya menggunakan *mobile banking* BCA tetapi mereka tidak tahu tentang sistem keamanan yang digunakan oleh *mobile banking* BCA, karena mereka tidak menanyakan terhadap *Customer Service* mengenai keamanan yang digunakan oleh *mobile banking* BCA. Maka dari itu beberapa orang yang telah diwawancarai mereka lebih memilih jawaban

ragu-ragu atas pernyataan saya merasa *mobile banking* telah dilengkapi dengan keamanan yang handal, yang pada akhirnya skor total pernyataannya menjadi rendah.

#### 4.4.2 Kualitas layanan *mobile banking* BCA

Dibawah ini merupakan hasil rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh *mobile banking* BCA.

tabel 4.69. hasil rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas layanan *mobile banking* BCA

No	Ukuran	Tanggapan Responden (%)	Rata-rata
<b>1. Keandalan (Realibility)</b>			
1	Aplikasi <i>mobile banking</i> dapat diakses dengan cepat	79,8%	80,85%
2	Layanan <i>mobile banking</i> BCA memungkinkan saya melakukan transaksi perbankan lebih cepat	81,6%	
3	<i>Mobile banking</i> BCA memberikan beragam transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah.	80,6%	
4	Tampilan yang disediakan sesuai dengan kegunaannya	81,4%	
<b>2. Daya Tanggap (Responsiveness)</b>			
1	Keluhan terhadap <i>mobile banking</i> BCA ditanggapi dengan cepat	79,6%	79,45%
2	Adanya layanan <i>contact center</i> yang dapat dihubungi	80,4%	
3	Pihak bank memberikan kompensasi atas kesalahan yang terjadi atas kesepakatan bersama.	78%	
4	Nasabah dapat dengan mudah menghubungi bank BCA apabila terdapat keluhan.	79,8%	
<b>3. Jaminan (Assurance)</b>			
1	Dengan bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> BCA lebih aman	78,2%	

No	Ukuran	Tanggapan Responden (%)	Rata-rata
2	<i>Mobile banking</i> BCA memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan transaksi	79,2%	79,35%
3	Pihak bank melindungi informasi personal dan riwayat transaksi dalam <i>mobile banking</i>	80%	
4	Transaksi yang dilakukan melalui <i>mobile banking</i> aman dan dapat dipercaya karena dijamin kerahasiaannya	80%	
<b>4. Empati (Empathy)</b>			
1	Bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan <i>mobile banking</i> BCA	79,4%	81,4%
2	Keluhan nasabah mengenai <i>mobile banking</i> BCA ditanggapi dengan cepat	79%	
3	Pihak bank menyediakan berbagai platform untuk keluhan nasabah	80,2%	
4	Nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh bank	79,8%	
<b>5. Bukti Fisik</b>			
1	Menu yang disediakan oleh <i>mobile banking</i> sudah lengkap	78,4%	80%
2	<i>Mobile banking</i> telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal	79,2%	
3	Transaksi menggunakan <i>mobile banking</i> aman dan dapat dipercaya	81%	
4	Pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan saya bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> BCA	81,4%	
<b>Rata – rata</b>		<b>80,21%</b>	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan data dari 100 responden maka 80,21 menurut garis kontinum memiliki arti sangat baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kualitas layanan yang disediakan oleh *mobile banking* BCA dapat disimpulkan bahwa dari 5 indikator pada

variabel kualitas layanan, nilai tertinggi berada pada “Empati (Empathy)”, dengan nilai rata-rata 81,4 dengan pernyataan “Pihak bank menyediakan berbagai platform untuk keluhan nasabah” dengan nilai rata-rata per item sebesar 80,2. Yang artinya bahwa bank BCA telah menyediakan berbagai platform memfasilitasi nasabah apabila memiliki kendala dengan akun tabungannya. Sedangkan skor terendah pada indikator “Jaminan (*Assurance*)”, dengan nilai rata-rata per indikator sebesar 79,35, dengan pernyataan “Dengan bertransaksi menggunakan *mobile banking* BCA lebih aman”. Dengan nilai rata-rata per item 78,2.

#### 4.4.3 Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* BCA

Dibawah ini merupakan hasil rata-rata tanggapan responden terhadap efektivitas penggunaan *mobile banking* BCA.

Tabel 4.70. hasil rata-rata tanggapan responden mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* BCA.

NO	Ukuran	Tanggapan Responden (%)	Rata – rata
<b>1. Pemahaman Program</b>			
1	Dapat menggunakan layanan <i>mobile banking</i> BCA dengan terampil	79,6%	80,1%
2	Secara keseluruhan layanan <i>mobile banking</i> BCA mudah digunakan	80%	
3	Nasabah memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan <i>mobile banking</i>	79,8%	
4	<i>Mobile banking</i> sangat mudah untuk dioperasikan karena saya mampu menggunakan <i>mobile banking</i> untuk bertransaksi	81%	
<b>2. Tepat sasaran</b>			
1	Penggunaan <i>mobile banking</i> BCA hanya digunakan oleh kalangan menengah ke atas	75,2%	77,8%
2	Penggunaan <i>mobile banking</i> hanya untuk orang dewasa	77,4%	
3	Penggunaan <i>mobile banking</i> untuk semua jenis tabungan	76,2%	
4	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> nasabah memiliki fasilitas pelayanan yang sama	82,4%	

No	Ukuran	Tanggapan Responden (%)	Rata - Rata
<b>3. Tepat waktu</b>			
1	Saat melakukan transaksi waktu yang digunakan relatif cepat.	79,4%	80,25%
2	Adanya <i>mobile banking</i> menunjang nasabah dalam bertransaksi.	79,2%	
3	Penggunaan <i>mobile banking</i> tidak ada jam operasionalnya	81%	
4	<i>Mobile banking</i> sangat berguna pada zaman sekarang yang serba digital.	81,4%	
<b>4. Perubahan Nyata</b>			
1	Dapat mengelola rekening kapan saja dan dimana	80,2%	80,85%
2	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> BCA dapat menghemat waktu	80,2%	
3	Dapat bertransaksi dengan cepat tanpa harus mengantri di bank/ATM	81,6%	
4	Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu	81,4%	
<b>Rata – rata</b>			<b>79,75%</b>

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

Berdasarkan data diatas dari 100 responden maka 79,75 menurut garis kontium memiliki arti yang baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* dapat disimpulkan bahwa dari ke empat indikator, nilai tertinggi berada pada indikator “perubahan nyata”, dengan nilai rata-rata perindikator 80,85. Dengan pernyataan “dapat bertransaksi dengan cepat tanpa harus mengantri di bank/ATM” dengan nilai rata-rata peritem sebesar 81,6, yang artinya bahwa dengan adanya *mobile banking* nasabah dapat bertransaksi tanpa harus pergi ke bank/ATM. Sedangkan skor terendah pada indikator “tepat sasaran” dengan nilai rata-rata per indikator 77,8, dengan pernyataan “Penggunaan *mobile banking* BCA hanya digunakan oleh kalangan menengah ke atas” dengan nilai rata-rata per item sebesar 75,2. Karena pernyataan tersebut tidak sesuai dengan realita di lapangan, dimana semua nasabah dapat menggunakan aplikasi *mobile banking* BCA, baik itu kalangan menengah bawah maupun kalangan menengah atas.

Untuk menganalisis efektivitas penggunaan *mobile banking* dilakukan dengan cara menghitung skor yang diperoleh di bagi dengan skor ideal, dan terlihat pada tabel 4.71 di bawah ini.

table 4.71. Skor total jawaban responden

No	Ukuran	Skor	Total Skor
<b>A. Kualitas Produk</b>			
<b>1. Kinerja (Performance)</b>			
1	<i>Mobile banking</i> memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan cepat.	403	1.601
2	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya	392	
3	Transaksi <i>mobile banking</i> menjadi mudah dioperasikan karena kecepatan aksesnya.	406	
4	<i>Mobile banking</i> dapat melakukan transaksi dengan akurat	400	
<b>2. Fitur (Features)</b>			
1	Aplikasi <i>mobile banking</i> mempunyai menu yang mudah dipelajari dan dimengerti	396	1.599
2	Tampilan yang disediakan <i>mobile banking</i> sangat informatif	398	
3	Menu yang disediakan oleh <i>mobile banking</i> BCA sudah lengkap	401	
4	Semua menu pada <i>mobile banking</i> BCA berguna untuk saya.	404	
<b>3. Keandalan (Realibility)</b>			
1	<i>Mobile banking</i> BCA memberikan layanan sesuai yang dijanjikan.	396	1.596
2	<i>Mobile banking</i> menyediakan layanan <i>real time</i>	394	
3	Mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di <i>mobile banking</i> BCA	403	
4	Proses login <i>mobile banking</i> BCA sangat cepat	403	
<b>4. Kesesuaian Dengan Spesifikasi (conformance to spesification)</b>			
1	Semua menu yang disediakan <i>mobile banking</i> dapat digunakan	393	

No	Ukuran	Skor	Total Skor
3	Fungsi <i>mobile banking</i> cukup membantu dalam menyelesaikan tugas pembayaran	407	1.596
4	<i>Mobile banking</i> memproses setiap transaksi dengan cepat kapanpun dan dimanapun (kecepatan diluar sinyal dan jaringan provider)	403	
<b>5. Estetika (Esthetics)</b>			
1	Tampilan aplikasi <i>mobile banking</i> BCA didesain secara jelas, menarik, dan informatif	395	1.602
2	Secara keseluruhan fungsi <i>mobile banking</i> sudah memenuhi segala aktivitas perbankan	397	
3	Tampilan <i>mobile banking</i> mudah dipelajari	405	
4	Tampilan <i>mobile banking</i> BCA tidak membuat bingung saat akan digunakan.	405	
<b>B. Kualitas Layanan</b>			
<b>1. Keandalan (Realibility)</b>			
1	Aplikasi <i>mobile banking</i> dapat diakses dengan cepat	399	1.617
2	Layanan <i>mobile banking</i> BCA memungkinkan saya melakukan transaksi perbankan lebih cepat	403	
3	<i>Mobile banking</i> BCA memberikan beragam transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah.	408	
4	Tampilan yang disediakan sesuai dengan kegunaannya	407	
<b>2. Daya Tanggap (Responsiveness)</b>			
1	Keluhan terhadap <i>mobile banking</i> BCA ditanggapi dengan cepat	398	1.586
2	Adanya layanan <i>contact center</i> yang dapat dihubungi	402	
3	Pihak bank memberikan kompensasi atas kesalahan yang terjadi atas kesepakatan bersama.	390	
4	Nasabah dapat dengan mudah menghubungi bank BCA apabila terdapat keluhan.	399	
<b>3. Jaminan (Assurance)</b>			

No	Ukuran	Skor	Total Skor
1	Dengan bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> BCA lebih aman	391	1.587
2	<i>Mobile banking</i> BCA memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan transaksi	396	
3	Pihak bank melindungi informasi personal dan riwayat transaksi dalam <i>mobile banking</i>	400	
4	Transaksi yang dilakukan melalui <i>mobile banking</i> aman dan dapat dipercaya karena dijamin kerahasiaannya	400	
<b>4. Empati (Empathy)</b>			
1	Bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan <i>mobile banking</i> BCA	397	1.591
2	Keluhan nasabah mengenai <i>mobile banking</i> BCA ditanggapi dengan cepat	395	
3	Pihak bank menyediakan berbagai platform untuk keluhan nasabah	401	
4	Nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh bank	398	
<b>5. Bukti Fisik</b>			
1	Menu yang disediakan oleh <i>mobile banking</i> sudah lengkap	392	1.600
2	<i>Mobile banking</i> telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal	396	
3	Transaksi menggunakan <i>mobile banking</i> aman dan dapat dipercaya	405	
4	Pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan saya bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> BCA	407	
<b>5. Pemahaman Program</b>			
1	Dapat menggunakan layanan <i>mobile banking</i> BCA dengan terampil	398	

No	Ukuran	Skor	Total Skor
2	Secara keseluruhan layanan <i>mobile banking</i> BCA mudah digunakan	400	1.602
3	Nasabah memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan <i>mobile banking</i>	399	
4	<i>Mobile banking</i> sangat mudah untuk dioperasikan karena saya mampu menggunakan <i>mobile banking</i> untuk bertransaksi	405	
<b>6. Tepat sasaran</b>			
1	Penggunaan <i>mobile banking</i> BCA hanya digunakan oleh kalangan menengah ke atas	376	1.536
2	Penggunaan <i>mobile banking</i> hanya untuk orang dewasa	387	
3	Penggunaan <i>mobile banking</i> untuk semua jenis tabungan	379	
4	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> nasabah memiliki fasilitas pelayanan yang sama	394	
<b>7. Tepat waktu</b>			
1	Saat melakukan transaksi waktu yang digunakan relatif cepat.	397	1.605
2	Adanya <i>mobile banking</i> menunjang nasabah dalam bertransaksi.	396	
3	Penggunaan <i>mobile banking</i> tidak ada jam operasionalnya	405	
4	<i>Mobile banking</i> sangat berguna pada zaman sekarang yang serba digital.	407	
<b>8. Perubahan Nyata</b>			
1	Dapat mengelola rekening kapan saja dan dimana	401	1.617
2	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> BCA dapat menghemat waktu	401	
3	Dapat bertransaksi dengan cepat tanpa harus mengantri di bank/ATM	408	

No	Ukuran	Skor	Total Skor
4	Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu	407	
<b>Total</b>		<b>22.338</b>	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2021

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas} = \frac{22.338}{280} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas} = 79,77\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka hasil yang diperoleh adalah 79,77% yang menurut standar ukuran efektivitas Litbang Depdagri hasilnya adalah **cukup efektif**. Dan untuk 280 diatas merupakan skor tertinggi apabila responden diasumsikan memilih jawaban sangat setuju dengan skor 5. Maka 5 x 56 pernyataan adalah 280.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Penggunaan *mobile banking* BCA melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah dengan menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Package and Social Science*) versi 22, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penggunaan *mobile banking* BCA. Dengan rata-rata jawaban responden mengenai kualitas produk sebesar 79,82%, yang berarti bahwa *mobile banking* BCA telah memiliki kualitas produk yang baik.
2. Berdasarkan hasil perhitungan di atas mengenai kualitas layanan menyatakan bahwa kualitas layanan yang disediakan oleh *mobile banking* BCA sudah sangat baik dengan persentase sebesar 80,21%.
3. Hasil analisa mengenai efektivitas menyebutkan bahwa rata-rata yang diperoleh dari 4 indikator yang di analisa adalah sebesar 79,75%. Yang artinya tingkat ke efektivitas *mobile banking* menurut garis kontinum adalah baik. Dan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis deskriptif efektivitas mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* BCA diketahui bahwa hasil yang diperoleh adalah 79,77%, yang berarti menurut tabel standar pengukuran efektivitas Litbang Depdagri memperoleh tingkat pencapaian cukup efektif.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak terkait :

1. Dan untuk saran yang penulis berikan untuk kedepannya adalah agar bank BCA lebih menjelaskan tentang keamanan yang ada pada *mobile banking* BCA. Tidak perlu menunggu nasabah untuk bertanya akan hal itu, karena itu merupakan sesuatu yang penting untuk diketahui oleh nasabah. Dari beberapa indikator yang telah diteliti hasil terendah yang didapatkan merujuk pada keamanan dan jaminan pada *mobile banking*

BCA. Dari prasurvei dan kuesioner yang telah penulis sebar, beberapa nasabah berharap agar pada saat pembukaan rekening dan pembuatan akun *mobile banking* BCA *customer service* lebih menjelaskan secara rinci agar tidak ada keraguan saat nasabah akan menggunakan *mobile banking*, dan meningkatkan layanan keamanan dengan menambah fitur keamanan.

2. Bagi nasabah terutama pengguna *mobile banking* BCA, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah, dan menambah wawasan sebagai bacaan ilmiah
3. Bagi peneliti yang akan datang penelitian ini hendaknya lebih dikembangkan lagi agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar. Sehingga dianjurkan bagi penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta.
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh Presepsi Kemudahan dan Presepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Administrasi vol 62 no 1 2018*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro .
- Hanifa, F. H., Wulandari, A., & H, A. M. (2015). Efektivitas Layanan Internet Banking Berdasarkan Persepsi Konsumen (Studi Pada Nasabah PT. Bank Negara Indonesia ). *SENTIKA Yogyakarta, 15 maret 2015 ISSN : 2089-9813*, 83-89.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Principless Of Marketing 14 edition*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Nurniah. (2016). Kualitas dan Efektivitas Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking (Studi Kasus pada Bank BCA Cabang Malang). *Aplikasi Manajemen vol.7 no.4 nov 2016 ISSN : 1693-5241 Terakreditasi SK Dirjen Dikti No. 43/DIKTI/KEP/2016*, 812-817.
- Priyono, A. (2019). Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan Di BRI Panca Rijang Kab Sidrap (Analisis Ekonomi Islam). *Agus Priyono Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare*.
- Salmah, & Mutri, A. (2020). Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan . *JIMFE vol.6 No.2, des 2020 P-ISSN : 2502-1400 E-ISSN 2502-5678*, 145-156.
- Salmah, A. M. (2020). Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan. *JIMFE vol.6 No.2 Des 2020 P-ISSN 2502-1400 E-ISSN 2502-5678*, 145-156.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2016). *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiati, E., Amalia, N., & E.M.A, F. (2016). Evaluasi Efektivitas Menu BNI SMS Banking Pada Sistem Operasi Android Menggunakan Framework Decide. *Teknik Informatika vol.9 No.2 Oktober 2016 ISSN : 1979-9160*, 128-133.
- Tjiptono, F. (2015). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Wachidatus Sa'diyah, N. M. (2018). Use Of e-toll : Statified Consumers? *Jurnal Manajemen Motivasi*, 75.
- Wulandari, N. P., & Moeiono, N. N. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Mobile Banking di Bandung. *Bisnis dan Iptek, ISSN : 2502-1559, vol. 10 no.2 Oktober 2017*, 141-142.
- Yusmania, I. (2016). Efektivitas dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Bertransaksi di Bank Syariah Mandiri.

[www.shinan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking](http://www.shinan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking) (diakses pada 23 januari 2021)

[www.Bca.co.id/bcamobile](http://www.Bca.co.id/bcamobile) (diakses pada 23 januari 2021)

<https://kbbi.web.id/efektif> (diakses pada 05 februari 2021)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Adinda Siti Syahmira Silawane  
Alamat : Kp. Panyaweyan RT01/03 Desa Ciherang Kecamatan Pacet, Kabupaten  
Cianjur. 43253  
Tempat tanggal lahir : Cianjur, 28 November 1998  
Agama : Islam

### Pendidikan

- TK : RA Al – Falah
- SD : SDN 1 Ciherang
- SMP : SMPN 1 Cipanas
- SMK : SMKN 1 Pacet
- Peruguruan Tinggi : Universitas Pakuan Bogor

Cipanas, July 2021  
Peneliti,

Adinda S Syahmira S

## LAMPIRAN

Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Responden

Di Cipanas

Dengan hormat,

Saya mahasiswa program strata satu (S1) Universitas Pakuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen yang sedang menyusun skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana manajemen.

Nama : Adinda Siti Syahmira Silawane

NIM : 021117234

Untuk penyusunan skripsi ini saya berharap Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner yang dilampirkan bersama surat ini. Pernyataan berikut ini adalah suatu penelitian yang melihat “**Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* BCA**”. Data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan untuk kepentingan diluar riset. Sehingga saya jaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner dan menjawab semua penelitian dibawah ini saya ucapkan terima kasih.

Cipanas, 25 Maret 2021  
Peneliti

Adinda S Syahmira S

## PETUNJUK PENGISIAN

Bapak/ Ibu/ Sdr/i dimohon untuk mengisi data responden yang sudah disediakan dan daftar pernyataan yang disajikan dalam tabel dengan memberikan tanda *check list* (√) pada jawaban tersedia. Dari pernyataan-pernyataan di bawah ini, berikan penilaian yang menurut responden paling tepat dengan memilih salah satu dari 5 poin skala di bawah ini :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. RR = Ragu - Ragu
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

### Contoh Pengisian Daftar Pernyataan

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	RR 3	S 4	SS 5
1.	Mobile Banking BCA Mobile memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan tepat.					√

**DATA RESPONDEN**

## 1. Usia responden :

- < 25 Tahun
- 25 – 35 Tahun
- 35 – 45 Tahun
- 45 – 55 Tahun
- > 55 Tahun

## 2. Jenis kelamin :

- Laki – laki
- Perempuan

## 3. Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta
- Wirausaha
- Ibu Rumah Tangga

## 4. Jenis Transaksi yang biasa dilakukan :

- Transfer
- Pembelian
- Pembayaran
- Cek Saldo
- Pengisian flazz
- Bagi-bagi
- Lifestyle

## 5. Alasan Utama Menggunakan M-Banking

- Lebih Aman
- Lebih Cepat dan Nyaman
- Lebih Ekonomis dan Murah
- Bisa 24 Jam (Fleksibel)
- Lainnya....

## DAFTAR PERNYATAAN

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pernyataan berikut:

NO	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
<b>Kualitas Produk</b>						
<b>1. Kinerja (<i>performance</i>)</b>						
1	<i>Mobile Banking</i> BCA memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi.					
2	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya.					
3	Transaksi <i>mobile banking</i> menjadi mudah dioperasikan karena kecepatan aksesnya.					
4	<i>Mobile banking</i> dapat melakukan transaksi dengan akurat.					
<b>2. Fitur (<i>features</i>)</b>						
1	Aplikasi <i>mobile banking</i> mempunyai menu yang mudah dipelajari dan dimengerti.					
2	Tampilan yang disediakan <i>mobile banking</i> sangat informatif					
3	Menu yang disediakan oleh <i>mobile banking</i> BCA sudah lengkap					
4	Semua Menu pada <i>Mobile Banking</i> BCA berguna untuk saya					
<b>3. Keandalan (<i>reability</i>)</b>						
1	<i>Mobile Banking</i> BCA memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.					
2	<i>Mobile banking</i> menyediakan layanan yang <i>real time</i>					
3	Mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di <i>Mobile Banking</i> BCA					
4	Proses login pada <i>Mobile Banking</i> BCA sangat cepat.					
<b>4. Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to spesification</i>)</b>						

1	Semua menu yang disediakan <i>mobile banking</i> dapat digunakan					
2	Saya merasa <i>mobile banking</i> telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal					
3	Fungsi <i>mobile banking</i> cukup membantu dalam menyelesaikan tugas pembayaran					
4	<i>Mobile banking</i> memproses setiap transaksi dengan cepat kapanpun dan dimanapun (kecepatan diluar kondisi sinyal dan jaringan provider)					
<b>5. Estetika (<i>esthetics</i>)</b>						
1	Tampilan aplikasi <i>Mobile Banking</i> BCA didesain secara jelas, menarik dan informatif					
2	Secara keseluruhan fungsi <i>mobile banking</i> sudah memenuhi segala aktivitas perbankan.					
3	Tampilan <i>mobile banking</i> mudah dipelajari					
4	Tampilan <i>mobile banking</i> BCA tidak membuat bingung saat akan menggunakannya.					

<b>Kualitas Layanan</b>						
<b>1. Keandalan (<i>reliability</i>)</b>						
1	Aplikasi <i>mobile banking</i> BCA dapat diakses dengan cepat.					
2	Proses login pada <i>mobile banking</i> BCA sangat cepat.					
3	Layanan <i>mobile banking</i> memungkinkan saya melakukan transaksi perbankan lebih cepat					
4	Tampilan yang disediakan sesuai dengan kegunaannya					
<b>2. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>						
1	Keluhan terhadap <i>mobile banking</i> BCA ditanggapi dengan cepat.					
2	Adanya layanan <i>contact center</i> yang dapat dihubungi.					
3	Pihak bank memberikan kompensasi atas kesalahan yang terjadi atas kesepakatan					

	bersama					
4	Nasabah dapat dengan mudah menghubungi bank BCA apabila terdapat keluhan.					
<b>3. Jaminan (<i>assurance</i>)</b>						
1	Dengan bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> BCA lebih aman.					
2	<i>Mobile banking</i> BCA memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau ke gagalannya transaksi.					
3	Pihak bank melindungi informasi personal dan riwayat transaksi dalam <i>mobile banking</i>					
4	Transaksi yang dilakukan melalui <i>mobile banking</i> aman dan dapat dipercaya karena dijamin kerahasiannya.					
<b>4. Empati (<i>emphathy</i>)</b>						
1	Bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan <i>Mobile Banking</i> BCA.					
2	Keluhan nasabah mengenai <i>mobile banking</i> BCA ditanggapi dengan cepat					
3	Pihak bank menyediakan berbagai platform untuk keluhan nasabah					
4	Nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh bank.					
<b>5. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)</b>						
1	Menu yang disediakan oleh <i>mobile banking</i> BCA sudah lengkap					
2	<i>Mobile banking</i> telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal					
3	Transaksi menggunakan <i>mobile banking</i> aman dan dapat dipercaya					
4	Pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan saya bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> BCA					
<b>Efektivitas Penggunaan <i>mobile banking</i></b>						

<b>1. Pemahaman Program</b>						
1	Dapat menggunakan layanan <i>mobile banking</i> BCA dengan terampil					
2	Secara keseluruhan layanan <i>mobile banking</i> BCA mudah digunakan					
3	Nasabah memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan <i>mobile banking</i>					
4	<i>Mobile banking</i> sangat mudah untuk dioperasikan karena saya merasa mampu menggunakan <i>mobile banking</i> untuk bertransaksi					
<b>2. Tepat Sasaran</b>						
1	Penggunaan <i>mobile banking</i> BCA hanya digunakan oleh kalangan menengah keatas					
2	Penggunaan <i>mobile banking</i> hanya untuk orang dewasa					
3	Penggunaan <i>mobile banking</i> unntuk semua jenis tabungan.					
4	Dengan <i>mobile banking</i> nasabah memiliki pelayanan yang adil					
<b>3. Tepat Waktu</b>						
1	Saat melakukan transaksi waktu yang dibutuhkan relatif cepat					
2	Adanya <i>mobile banking</i> menunjang nasabah dalam bertransaksi					
3	Penggunaan <i>mobile banking</i> tidak ada jam operasionalnya					
4	<i>Mobile banking</i> sangat berguna pada zaman sekarang yang serba digital					
<b>4. Perubahan Nyata</b>						
1	Dapat mengelola rekening kapan saja dan dimana saja					
2	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> BCA dapat menghemat waktu					

3	Dapat bertransaksi dengan cepat tanpa harus mengantri di bank/ATM					
4	Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu.					

## Lampiran 2

### Hasil Coding Kuesioner Kualitas Produk

No	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0
1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
11	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	5	4
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4
17	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
18	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
21	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
37	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
40	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
46	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
47	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5



### Hasil Coding Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0
1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
7	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5
8	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	2	3	4	4	4	5	4	4	5
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	5	5	5	4	4	4	5	4	2	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
37	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
40	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
46	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
47	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
48	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4



### Hasil Coding Kuesioner Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking*

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2
4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	1	3	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5
8	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	2	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5
21	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
37	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
40	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
46	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
47	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
48	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
49	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5

