

ANALISIS KEPUASAN GEN Z DALAM MENGGUNAKAN

APLIKASI BSI *MOBILE*

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

Syifa Fadhliah

41182933200008

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI

2024 M / 1446 H

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
ANALISIS KEPUASAN GEN Z DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI BSI *MOBILE*

Skripsi

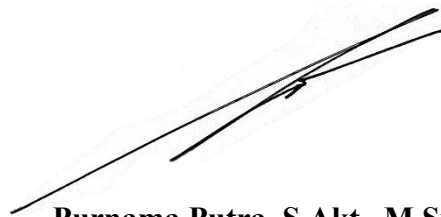
Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah

Oleh

Svifa Fadhiah

41182933200008

Pembimbing



Purnama Putra, S.Akt., M.Si

NIDN. 0405108102

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI

2024 M / 1446 H

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “ANALISIS KEPUASAN GEN Z DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI BSI *MOBILE*” telah diajukan dalam Sidang Munaqasyah Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi pada tanggal 19 Juli 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam.

Bekasi, 19 Juli 2024

Sidang Munaqasyah

Dekan/
Ketua Sidang



Dr. Akmal Rizki Gunawan Hsb, M.A.
NIDN. 0410049201

Ketua Program Studi/
Sekretaris Merangkap Penguji I



Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si.
NIDN. 0418128801

Penguji II : **Purnama Putra, S.Akt., M.Si.**
NIDN. 0405108102

Penguji III : **Rizal Pahlevi, Lc., M.Si.**
NIDN. 0419018905

Penguji IV : **Isfandayani, S.S., M.Si.**
NIDN. 0419107401



(.....)



(.....)



(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Syifa Fadhliah

NPM : 41182933200008

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **“ANALISIS KEPUASAN GEN Z DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI BSI *MOBILE*”** adalah benar merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan plagiat dalam penyusunannya. Adapun kutipan yang ada dalam penyusunan karya ini telah saya cantumkan sumber kutipannya dalam skripsi. Saya bersedia melakukan proses yang semestinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku jika ternyata skripsi ini keseluruhan merupakan plagiat dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bekasi, 19 Juli 2024



Syifa Fadhliah
41182933200008

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel *E-Service Quality* yaitu *Fulfillment* (pemenuhan), *Responsiveness* (tanggapan), *Compensation* (kompensasi), *Efficiency* (efisiensi), *System Availability* (ketersediaan sistem), *Privacy* (privasi), *Contact* (kontak) terhadap kepuasan nasabah Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang termasuk kedalam Generasi Z dan menggunakan aplikasi BSI *Mobile* yang berdomisili di Jabodetabek. Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Cochran yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan pengujian yang dilakukan menggunakan program *Software SPSS Statistic* Versi 26.

Penelitian ini menunjukkan hasil uji simultan untuk variabel *Fulfillment* (pemenuhan), *Responsiveness* (tanggapan), *Compensation* (kompensasi), *Efficiency* (efisiensi), *System Availability* (ketersediaan sistem), *Privacy* (privasi), *Contact* (kontak) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hal tersebut dikarenakan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak BSI terhadap *mobile banking* sangat baik dan dapat dirasakan oleh nasabah Gen Z dalam melakukan kegiatan transaksinya.

Lalu pada uji parsial untuk variabel *Fulfillment* (pemenuhan), *Responsiveness* (tanggapan), *Compensation* (kompensasi), *Privacy* (privasi), dan *Contact* (kontak) masing-masing tidak berpengaruh serta tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hal ini dikarenakan nasabah Gen Z belum merasakan kualitas layanan yang baik dari pihak BSI terhadap pemenuhan, tanggapan serta komunikasi atas keluhan nasabah dan keamanan data pribadi nasabah yang belum maksimal. Sedangkan, untuk variabel *Efficiency* (efisiensi) dan *System Availability* (ketersediaan sistem) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Gen dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Penelitian ini mempunyai rekomendasi bagi Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas layanan BSI *Mobile* sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakannya.

Kata Kunci : Kepuasan Penggunaan, Gen Z, *E-Servqual*, BSI *Mobile*.

ABSTRAC

This study aims to analyze the variables of E-Service Quality, namely Fulfillment, Responsiveness, Compensation, Efficiency, System Availability, Privacy, Contact on the satisfaction of Gen Z customers in using the BSI Mobile application. The method used is a quantitative method by distributing questionnaires as a data collection tool. The population in this study is customers who belong to Generation Z and use the BSI Mobile application domiciled in Greater Jakarta. Sampling uses non-probability sampling by determining the number of samples using the Cochran formula which produces a sample number of 100 respondents. The analysis tool used in this study is multiple regression analysis with testing conducted using the SPSS Statistic Version 26 Software program.

This study shows the results of simultaneous tests for the variables of Fulfillment, Responsiveness, Compensation, Efficiency, System Availability, Privacy, and Contact together affect the satisfaction of Gen Z customers in using the BSI Mobile application. This is because the quality of service provided by BSI for mobile banking is very good and can be felt by Gen Z customers in carrying out their transaction activities.

Then in the partial test for the variables of Fulfillment, Responsiveness, Compensation, Privacy, and Contact, each had no effect and was significant on the satisfaction of Gen Z customers in using the BSI Mobile application. This is because Gen Z customers have not felt the good quality of service from BSI regarding the fulfillment, response and communication of customer complaints and the security of customer personal data that has not been maximized. Meanwhile, the variables Efficiency and System Availability have a positive and significant effect on Gen customer satisfaction in using the BSI Mobile application. This research has recommendations for Bank Syariah Indonesia to continue to improve the quality of BSI Mobile services so that it can increase customer satisfaction in using it.

Keywords: *User Satisfaction, Gen Z, E-Servqual, BSI Mobile.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat rahmat-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Gen Z dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile**”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulis sangat menyadari betapa luar biasa dukungan, bimbingan, dan semangat yang telah diterima dari berbagai pihak, baik pikiran, waktu, maupun tenaga. Oleh karena itu, penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Amin, S.Pd., M.Si selaku Rektor Universitas Islam 45 Bekasi.
2. Bapak Dr. Akmal Rizki Gunawan Hsb, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Isfandayani, S.S., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
5. Bapak Purnama Putra, S.Akt., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu bersedia membimbing penulis dengan sabar dan memberikan banyak

perhatian serta masukan yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.

6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi
8. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
9. Pimpinan Perpustakaan yang telah memberikan fasilitas untuk penulis selama pengerjaan skripsi.
10. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Nanang Kosim dan pintu surgaku Mamah Juhriah. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, tetapi mereka senantiasa memberikan yang terbaik untuk penulis. Tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga Bapak dan Mamah diberikan kesehatan, panjang umur serta kebahagiaan.
11. Cinta dan kasih kakak kandungku, Tasya Azkiyah yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi serta meluangkan waktunya untuk tempat dan pendengar terbaik penulis hingga penulis dapat menyelesaikan studinya.

12. Keluarga besarku, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terimakasih atas dukungan dan motivasinya baik dari segi moril maupun materil yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya.
13. Sahabat penulis sejak masa putih abu-abu Amanda Yolanda Putri dan Isfandriya Sintasari terimakasih telah kebersamai dan memberikan semangat serta mendengarkan segala keluh kesah penulis selama menjalankan hidupnya dan dalam menyelesaikan studi ini, dan terimakasih pula karena telah membuat hari-hari penulis menjadi sangat bahagia dan terhibur.
14. Salwa Afronisa yang telah mendampingi, membantu dan berjuang bersama-sama dengan penulis terkait kegiatan akademik ataupun non-akademik dari awal masuk perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
15. Sekar Pramesti Putri yang senantiasa selalu menyemangati, menghibur dan mendukung penulis baik terkait kegiatan kampus ataupun diluar kampus. Terimakasih telah menjadi pendengar yang baik dan setia.
16. Resi Silvianis, Salwa Hypatia dan Siti Fatimatul Muffida yang telah mendampingi penulis selama penyusunan skripsi ini, serta tidak pernah lelah mendengarkan segala keluh kesah penulis dalam menjalankan hidupnya.
17. Teman-teman seperjuangan Umi, Aulia, Niken, Zahra, Lydia, Talida, Mala, Elsa, Alya, Nursaidah, Ade, Gilang, Azmi, Alif, dan Ajay yang telah berjuang bersama-sama dalam dunia perkuliahan.
18. Kak Noviana dan Kak Ummi, terimakasih karena telah membantu, menemani, dan menyemangati penulis agar segera lulus.

19. Keluarga besar Forum Ekonomi Syariah (FOREKS) yang telah menjadi teman belajar selama masa perkuliahan.

20. Keluarga besar FoSSEI Jabodetabek 21/22 Kabinet Impresi Berdaya yang telah menjadi bagian dari penulis.

Akhir kata penulis mengharapkan dari penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bekasi,

Penulis

Syifa Fadhliah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRAC</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Permasalahan	12
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	12
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	12
1.2.3 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
1.3.1 Tujuan Penelitian	14
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	15
1.4 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Perkembangan Teknologi Informasi Perbankan Syariah.....	18
2.2 Generasi Z	21
2.3 Kepuasan Penggunaan.....	23
2.3.1 Pengertian Kepuasan Penggunaan	23

2.3.2 Indikator Kepuasan Penggunaan	24
2.4 <i>E-Servqual</i>	26
2.4.1 Pengertian <i>E-Servqual</i>	26
2.4.2 Indikator <i>E-Servqual</i>	27
2.5 Aplikasi.....	29
2.5.1 <i>Mobile Banking</i>	30
2.5.2 <i>BSI Mobile</i>	31
2.6 Review Studi Terdahulu	33
2.7 Kerangka Pemikiran	39
2.8 Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.2.1 Tempat Penelitian.....	43
3.2.2 Waktu Penelitian	44
3.3 Populasi dan Sampel	44
3.3.1 Populasi.....	44
3.3.2 Sampel	44
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	45
3.5 Variabel Penelitian.....	46
3.6 Sumber Data	47
3.6.1 Data Primer	47
3.6.2 Data Sekunder.....	48
3.6.3 Definisi Operasional Variabel.....	49
3.7 Analisis Data.....	53
3.7.1 Uji Instrumen	53
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.7.3 Uji Regresi	56

3.7.4 Uji Hipotesis	57
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	61
4.1.1 Profil Bank Syariah Indonesia	61
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	63
4.1.3 Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia	64
4.1.4 Layanan BSI <i>Mobile</i>	66
4.2 Gambaran Umum Responden	70
4.2.1 Responden Berdasarkan Alamat Domisili	70
4.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.2.3 Responden Berdasarkan Usia	72
4.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
4.2.5 Responden Berdasarkan Pendapatan	74
4.2.6 Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan BSI <i>Mobile</i>	75
4.3 Analisis Data.....	76
4.3.1 Uji Instrumen	76
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.3.3 Uji Regresi Linier Berganda	90
4.3.4 Uji Hipotesis	94
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	98
BAB V PENUTUP.....	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna BSI Mobile Generasi Z (Tahun 2022-2023)	4
Tabel 1. 2 Jenis-jenis Keluhan Nasabah.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	46
Tabel 3. 2 Skala Likert	48
Tabel 3. 3 Definsi Operasional Variabel.....	49
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Alamat Domisili.....	70
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	74
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan	75
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Fulfillment	77
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Responsiveness	78
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Compensation	78
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Efficiency.....	79
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas System Availibility	80
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Privacy	81
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Contact.....	81
Tabel 4. 14 Uji Validitas Kepuasan Penggunaan.....	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas.....	86
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinieritas	88
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	90
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	94
Tabel 4. 20 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	95

Tabel 4. 21 Tabel Hasil Uji Parsial (T)..... 96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4. 1 Fitur Layanan Finansial.....	67
Gambar 4. 2 Fitur Layanan Spiritual.....	68
Gambar 4. 3 Fitur Sosial	69
Gambar 4. 4 Fitur Menu Customer Care.....	69
Gambar 4. 5 Grafik Normal Probability Plot.....	87
Gambar 4. 6 Hasil Uji Heterosdastisitas	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 2: Data Kuesioner Responden	125
Lampiran 3: R Tabel.....	142
Lampiran 4: T Tabel	142
Lampiran 5: F Tabel	143
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas.....	143
Lampiran 7: Hasil Uji Realibilitas	147
Lampiran 8: Hasil Uji Normalitas.....	149
Lampiran 9: Hasil Uji Multikolinieritas.....	150
Lampiran 10: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	150
Lampiran 11: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	151
Lampiran 12: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	151
Lampiran 13: Hasil Uji F (Uji Simultan)	151
Lampiran 14: Hasil Uji T (Uji Parsial).....	152
Lampiran 15: Keluhan Nasabah BSI Mobile	152
Lampiran 16: Surat Keputusan.....	153
Lampiran 17: Frekuensi Bimbingan.....	154