

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN**

**KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN**

**(Studi Pada Nasabah Bank BCA)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat  
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank Semarang



Oleh :

Nama : Habsy Qorisu Nurhafidz

NIM : 18.05.51.0095

Program Studi : S1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS STIKUBANK**

**SEMARANG**

**2023**

## **PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR**

Saya HABSY QORISU NURHAFIDZ, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

### **NIAT BERALIH NASABAH BANK KONVENSIONAL KE BANK DIGITAL PENGEMBANGAN IS SUCCESS MODEL**

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.



HABSY QORISU NURHAFIDZ  
18.05.51.0095

Disetujui Oleh Pembimbing  
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir  
Semarang, 18 Juli 2023

Drs. BAMBANG SUTEJO, M.M.  
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.  
Disertai QRCode untuk validasi.

---

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul  
**NIAT BERALIH NASABAH BANK KONVENSIONAL KE BANK DIGITAL  
PENGEMBANGAN IS SUCCESS MODEL**

Ditulis oleh  
NIM : **18.05.51.0095**  
Nama : **HABSY QORISU NURHAFIDZ**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi Manajemen pada Fakultas EKONOMIKA DAN BISNIS Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 30-08-2023  
Ketua



(BAMBANG SUTEDJO, DRS., M.M)  
NIDN. 0628036101

Sekretaris



(Prof. Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si)  
NIDN. 0027037101

Anggota



(KRISTINA ANINDITA HAYUNINGTIAS, S.E.,  
M.M.)  
NIDN. 0616018901

Mengetahui,  
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang  
Fakultas EKONOMIKA DAN BISNIS  
Dekan



(Dr. Dra. M. G. KENTRIS INDARTI, S.E., M.Si., Ak., CA.)  
NIDN. 0618036702



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

**NIAT BERALIH NASABAH BANK KONVENSIONAL KE BANK DIGITAL  
PENGEMBANGAN IS SUCCESS MODEL**

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 15-08-2023, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 15-08-2023

Yang Menyatakan



(HABSY QORISU NURHAFIDZ)

NIM. 18.05.51.0095

SAKSI 1  
Tim Penguji



(BAMBANG SUTEDJO, DRS., M.M)

SAKSI 2  
Tim Penguji



(Prof. Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si)

SAKSI 3  
Tim Penguji



(KRISTINA ANINDITA HAYUNINGTIAS, S.E., M.M.)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

- Dimulai dengan niat baik, sabar dan cerdas dalam berproses, istiqomah, tawakal menerima hasil dan selalu bersyukur atas segala nikmat.
- Bekerja untuk ibadah, bukan bekerja untuk bekerja, maka keberkahan akan di dapat.
- Lebih mulia peran kecil kontribusi besar daripada peran besar kontribusi kecil.

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Ayah dan ibu tercinta yang senantiasa memberikan dorongan, semangat, dukungan, serta kasih sayang dan cintanya untuk saya.
- Teman dan sahabat saya yang selalu mendukung saya.
- Almamater Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas STIKUBANK Semarang.

Tanpa mereka, Saya tidak sanggup menyelesaikan studi ini. Terima kasih untuk semuanya.

## KATA PENGANTAR

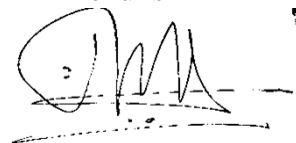
Puji syukur saya haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan rahmatnya yang selalu menyertai penulis dalam menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN (Studi pada Nasabah Bank BCA)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Dr. Edy Winarno, S.T., M.Eng. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Dra. M.G Kentris Indarti, S.E., M.Si., AK., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Dr. Suhana, S.S., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen
4. Drs. Bambang Sutedjo, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen, Karyawan dan Staff Universitas Stikubank Semarang yang telah membantu dalam perkuliahan.
6. Ibu dan Kakak tersayang yang senantiasa selalu memberikan doa, dukungan dan finansial kepada peneliti sehingga skripsi berjalan dengan baik.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca

Semarang, 31 juli 2023  
Penulis



Habsy Qorisu Nurhafidz

## DAFTAR ISI

HALAMAN KESIAPAN UJIAN	HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI		ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN		iii
KATA PENGANTAR		iv
DAFTAR ISI		v
DAFTAR TABEL		viii
DAFTAR GAMBAR		ix
DAFTAR LAMPIRAN		x
ABSTRAK		xi
<i>ABSTRACT</i>		xii
BAB I PENDAHULUAN		1
1.1 Latar Belakang		1
1.2 Rumusan Masalah		6
1.3 Batasan Masalah		6
1.4 Manfaat Penelitian		7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS		8
2.1 Tinjauan Pustaka		8
2.1.1 Information System Success Model		8
2.1.2 Kepuasan		8
2.1.3 Kualitas Sistem		9
2.1.4 Kualitas Informasi		13
2.1.5 Kualitas Layanan		16
2.2 Penelitian Empiris / Terdahulu		18
2.3 Pengembangan Hipotesis		22
2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan		22
2.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan		22

2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan .....	24
2.3.4 Model penelitian .....	24
2.3.5 Model Matematis .....	25
<b>BAB III METODE DAN RANCANGAN DESAIN PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Objek Penelitian .....	26
3.2 Populasi Dan Sampel.....	26
3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel .....	26
3.3 Jenis Data dan Teknik Pengambilan Data.....	28
3.3.1 Jenis Data.....	28
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4 Defini Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.5.1 Uji Validitas .....	32
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.6 Analisis Data .....	33
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	33
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
3.7 Uji Model .....	35
3.7.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	35
3.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	36
3.7.3 Uji Hipotesis (Uji T) .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN (ANALISIS DATA) DAN PEMBAHASAN....</b>	<b>37</b>
4.1 Deskripsi Responden .....	37
4.2 Deskripsi Variabel .....	38
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	40
4.3.1 Uji Validitas .....	40
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	43



4.4 Analisis Data .....	44
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
4.5 Uji Model .....	45
4.5.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
4.5.2 Uji Secara Simultan (Uji F) .....	46
4.5.3 Uji Hipotesis (Uji T) .....	46
4.6 Pembahasan .....	47
4.6.1 Kualitas Sistem Berpengaruh Terhadap Kepuasan.....	47
4.6.2 Kualitas Informasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah .....	48
4.6.3 Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan.....	49
BAB V PENUTUP .....	51
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	51
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	51
5.3 Implikasi Teoritis .....	51
5.4 Implikasi Manajerial .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN .....	55

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Review Jurnal Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	30
Tabel 3.2 Definsi Konsep dan Pengukuran Variabel.....	30
Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....	37
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	39
Tabel 4.3 Uji Validitas .....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas.....	43
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	44

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	24
----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	55
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	59
Lampiran 3 Hasil Olah Data Responden.....	70
Lampiran 4 Statistik Deskriptif .....	71
Lampiran 5 Uji Validitas.....	73
Lampiran 6 Uji Realibilitas.....	78
Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
Lampiran 8 Catatan Konsultan Bimbingan.....	83
Lampiran 9 Berita Acara Revisi.....	84
Lampiran 10 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	86

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah menggunakan information system success model yang dibagi beberapa variabel yaitu kualitas sistem, informasi, layanan terhadap kepuasan nasabah bank BCA. Metode yang digunakan untuk penelitian tersebut yaitu metode kuantitatif Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah bank BCA. Sampel penelitian ini yaitu sejumlah 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, analisis deskripsi responden, deskripsi variabel, uji validitas, uji reliabilitas. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

**Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze customer satisfaction using the information system success model which is divided into several variables, namely system quality, information, service on BCA bank customer satisfaction. The method used for this research is quantitative method. The population in this research is BCA bank customers. The sample of this research is 100 respondents. Data analysis techniques in this study used multiple linear regression analysis techniques, analysis of respondent descriptions, variable descriptions, validity tests, reliability tests. The results of this study state that system quality, information quality and service quality have a positive and significant effect on satisfaction.*

***Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, Satisfaction***