

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *EASE OF USE*

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MESIN

DIGITAL BANKING (CS DIGITAL)

DI BCA KCU KELAPA GADING

Oleh :

Nama : Gabrielle Sylviera Wikarma

NIM : 20199197

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2023



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *EASE OF USE* TERHADAP

KEPUASAN PELANGGAN PADA MESIN

DIGITAL BANKING (CS DIGITAL)

DI BCA KCU KELAPA GADING

Diajukan Oleh :

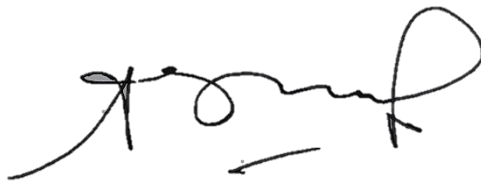
Nama : Gabrielle Sylviera Wikarma

NIM : 20199197

Jakarta, 12 April 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Gabrielle Sylviera Wikarma / 20199197 / 2023 / Pengaruh *Customer Experience* dan *Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mesin *Digital Banking* (CS Digital) di BCA KCU Kelapa Gading / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M

Dewasa ini, perkembangan teknologi dan informatika semakin pesat dan mempengaruhi semua bidang pekerjaan termasuk aspek perbankan. Industri perbankan di Indonesia berkembang dengan sangat pesat bersamaan dengan adanya pandemi Covid-19 sehingga menciptakan layanan perbankan berbasis *digital*. Perlahan-lahan aktivitas tradisional bank mulai beralih ke *digital banking* dan bank – bank mulai berlomba untuk menciptakan *digital banking* yang mudah diakses oleh pelanggan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat tersebut, faktor – faktor seperti *customer experience* dan *ease of use* dalam penggunaan mesin *digital banking* merupakan suatu hal penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori *customer experience*, *ease of use*, dan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, *customer experience* dan *ease of use* sebagai variabel independent dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah mesin CS Digital. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi menggunakan kuesioner yang disebar secara elektronik menggunakan *google form* kepada 113 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* menggunakan pendekatan *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan *software* WarpPLS 8.0 dan SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer experience* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Simpulan dari penelitian ini adalah *ease of use* terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci : *Customer Experience*, *Ease of Use*, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Gabrielle Sylviera Wikarma / 20199197 / 2023 / *The Influence of Customer Experience and Ease Of Use on Customer Satisfaction on Digital Banking Machines (CS Digital) at BCA KCU Kelapa Gading / Advisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M*

At this time, the development of technology and informatics is growing rapidly and affecting all areas of work including aspects of banking. The banking industry in Indonesia is developing very rapidly along with the Covid-19 pandemic, thus creating digital-based banking services. Gradually the traditional activities of banks are starting to switch to digital banking and banks are starting to compete to create digital banking that is easily accessible to customers. In facing this increasingly fierce competition, factors such as customer experience and ease of use in using digital banking machines are important things in influencing customer satisfaction.

The theory used to support this research is the theory of customer experience, ease of use, and customer satisfaction. In this study, customer experience and ease of use as independent variables and customer satisfaction as the dependent variable.

The object of this research is CS Digital machine. The data collection technique used in this study was a communication technique using a questionnaire which was distributed electronically using a Google form to 113 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique using a judgment sampling approach. The procedure used for model testing and data processing is a structural equation modeling (Structural Equation Modeling) using WarpPLS 8.0 and SPSS software.

The results of this study indicate that customer experience has a positive but not significant effect on customer satisfaction, while ease of use has a positive and significant effect on customer satisfaction.

The conclusion of this research is that ease of use is proven to have a positive and significant effect.

Keywords: *Customer Experience, Ease of Use, Customer Satisfaction.*





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience* dan *Ease of Use* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mesin *Digital Banking (CS Digital)* di BCA KCU Kelapa Gading” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis juga berterima kasih kepada rekan-rekan yang sudah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan hingga arahan untuk membantu penulis menyelesaikan Proposal ini.

Pada kesempatan ini, penulis berterima kasih kepada:

1. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar penulis selama menempuh studi,
2. Orang tua dan kerabat yang telah memberikan dukungan kepada penulis dari awal hingga sekarang,
3. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulis tidak luput dari kesalahan dalam penulisan Proposal ini. Namun, penulis berharap agar Proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menjadikan Proposal ini sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

Jakarta, 12 April 2023

Penulis

Gabrielle Sylviera Wikarma

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan Masalah	4
D. Batasan Penelitian	4
E. Rumusan Masalah	4
F. Tujuan Penelitian	4
G. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teoritis	6
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pemikiran	16
D. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Obyek Penelitian	19
B. Disain Penelitian	19
C. Variabel Penelitian	21
D. Teknik Pengambilan Sampel	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34





A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	34
B. Analisis Deskriptif	36
C. Hasil Penelitian	48
D. Pembahasan	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	52
A. Simpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	57

Hak cipta milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel <i>Customer Experience</i>	21
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Ease of Use</i>	22
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	23
Tabel 3.4	Pengukuran Skala Likert	25
Tabel 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Mengenal dan Pernah Menggunakan Mesin CS Digital	36
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Experience</i>	36
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Ease of Use</i>	37
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.9	Skor Rata – rata Variabel <i>Customer Experience</i>	40
Tabel 4.10	Skor Rata – rata Variabel <i>Ease of Use</i>	42
Tabel 4.11	Skor Rata – Rata Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.12	Hasil Evaluasi Model Struktural	45
Tabel 4.13	Pengaruh Antar Variabel.....	47

© Hak cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1 Logo Perusahaan PT Bank Central Asia, Tbk	34
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	46

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	57
Lampiran 2 Data Kuesioner.....	60
Lampiran 3 Hasil Output	70
1. Uji Validitas	70
2. Uji Reliabilitas.....	70
3. Profil Responden.....	71
4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel.....	72
5. Hasil Evaluasi Model Struktural	82
6. Hasil Pengujian Hipotesis	83
7. Pengaruh antar Variabel	83

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

