

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN *E-WOM* TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN BANK JAGO DI INDONESIA**

(C) Hak cipta milik IBI KKG (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.

Oleh:

Nama: Vicko Daniswara

NIM: 71200184

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi Bisnis Digital



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2024



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYAYAN ELEKTRONIK DAN *E-WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN BANK JAGO

Diajukan Oleh :

Nama : Vicko Daniswara

NIM : 71200184

Jakarta, Februari 2024

Disetujui Oleh

Pembimbing

(Morryessa Brandinie, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Vicko Daniswara / 71200184 / 2024 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan *E-WOM* terhadap Keputusan Penggunaan Bank Jago / Pembimbing: Ibu Morryessa Brandinie, S.E., M.M.

Era digital saat ini yang terus berkembang, mendorong perbankan mengalami transformasi signifikan dengan adopsi layanan perbankan digital. Bank Jago merupakan salah satu bank digital di Indonesia yang termasuk dalam salah satu bank digital terbaik versi Forbes, akan tetapi meskipun dinilai sebagai bank digital terbaik, masih ditemukan keluhan konsumen melalui media *online* terkait dengan kualitas layanannya. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dampak kualitas layanan elektronik dan *e-wom* terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Jago.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas layanan elektronik, Menurut Zeithaml (2018:79) Kualitas layanan elektronik di definisikan sebagai sejauh mana sebuah website dapat memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif. Menurut Henning-Thurau et.al dalam Rahmi Qurrota et.al (2021) *E-Wom* merupakan pernyataan negatif atau positif yang dibuat oleh konsumen aktual, potensial, atau konsumen sebelumnya mengenai produk atau perusahaan dimana informasi ini tersedia bagi orang-orang atau pun institusi melalui via media internet. Dan menurut Kotler & Armstrong (2018:177) keputusan pembelian merupakan keputusan konsumen untuk membeli suatu produk yang dibutuhkan berdasarkan merek yang paling disukai.

Objek dari penelitian ini adalah Bank Jago, dan subyeknya adalah pengguna Bank Jago. Sampel yang diambil sebanyak 107 responden dengan metode pengambilan data menggunakan kuesioner yang dibagikan melalui Google Form. Teknik pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* dengan kriteria responden minimal berusia 17 tahun dan menggunakan layanan bank Jago. Data yang ada diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS 27.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan elektronik dan *e-wom* terhadap keputusan penggunaan bank Jago. Sehingga terbukti bahwa hipotesis pada penelitian ini dapat diterima dan didapat pula bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan yang lebih dominan dibandingkan dengan *e-wom*

Kesimpulan yang didapat melalui penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan elektronik dan *e-wom* terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Jago.

Kata kunci: Kualitas Layanan Elektronik, *E-WOM*, Keputusan Penggunaan.

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.



ABSTRACT

Vicko Daniswara / 71200184 / 2024 *The Influence of Electronic Service Quality and E-WOM on the Decision to Use Bank Jago* / Supervisor: Mrs. Morryessa Brandinie, S.E., M.M.

The current digital era continues to develop, pushing banks to experience significant transformation with the adoption of digital banking services. This research focuses on Bank Jago, which is one of the digital banks in Indonesia. Bank Jago is included in one of the best digital banks according to Forbes, but even though it is rated as the best digital bank, consumer complaints are still found via online media regarding the quality of its service. This research aims to understand the impact of electronic and e-wom service quality on Bank Jago customers' usage decisions.

The theory used to support this research is the theory of the quality of electronic services, According to Zeithaml (2018:79) Electronic service quality is defined as the extent to which a website can facilitate efficient and effective shopping, purchasing, and delivery. According to Henning-Thurau et al in Rahmi Qurrota et al (2021) E-Wom is a negative or positive statement made by actual, potential, or previous consumers about a product or company where this information is available to people or even institutions through the Internet media. And according to Kotler & Armstrong (2018:177) a purchase decision is a consumer's decision to buy a product needed based on the most preferred brand.

The object of this research is Bank Jago, and the subjects are Bank Jago users. The sample taken was 107 respondents with the data collection method using a questionnaire distributed via Google Form. The sampling technique was non-probability sampling with the criteria for respondents using the Jago bank application. Existing data is processed using the IBM SPSS 27 application.

Based on the results of this research, the results obtained show that there is a positive and significant influence between the quality of electronic services and e-wom on the decision to use Bank Jago. So it is proven that the hypothesis in this research can be accepted and it is also found that the quality of electronic services has a more dominant influence on usage decisions compared to e-wom

The conclusion obtained through this research is that there is a positive and significant influence between the quality of electronic services and e-wom on the decision to use Bank Jago.

Keywords: *Electronic Service Quality, E-WOM, Usage Decision.*

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan *E-WOM* Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Bank Jago“. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini penulis tentunya menghadapi banyak rintangan dan kesulitan pada masa penulisan. Tetapi atas bimbingan dan dukungan dari segala pihak, penulis akhirnya tetap dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebanyakbanyaknya kepada :

1. Ibu Morryessa Brandinie, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Ibu Sylvia Sari Rosalina, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
3. Bapak Tumpal Sitinjak JR, selaku dosen mata kuliah Metodologi Penelitian yang memberikan wawasan tentang prosedur melakukan pengujian penelitian skripsi yang benar menggunakan aplikasi IBM SPSS.
4. Seluruh dosen serta jajaran karyawan yang ada di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan bantuan dan wawasan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan.
5. Keluarga tercinta yaitu orang tua, dan saudara yang memberikan dukungan penuh serta semangat dari awal masuk perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Teman-teman di kampus yang juga terus memberikan motivasi dan dukungan selama pembuatan skripsi ini.

Atas segala dukungan dan bimbingan dari seluruh pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini secara tepat waktu dan sebaik-baiknya. Namun, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis memohon maaf atas kekurangan-kekurangan yang ada dalam skripsi ini. Walaupun begitu penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang terutama bagi pembacanya.

Jakarta, April 2024

Penulis,

Vicko Daniswara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 ISI

PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Batasan Penelitian	10
E. Rumusan Masalah	10
F. Tujuan Penelitian	10
G. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Obyek Penelitian	25
B. Desain Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel	26
D. Variabel Penelitian	26
E. Teknik Pengambilan Sampel	29
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Teknik Analisis Data	30
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL	39
A. Gambaran Umum	39
B. Hasil Penelitian	40
C. Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR PUSTAKA.....	56
---------------------	----



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Nilai Transaksi Bank Digital di Indonesia per Bulan Agustus 2018-Agustus 2023.....	1
Gambar 1.2	Bank Digital Dengan Pengguna Terbanyak Mei 2022	4
Gambar 1.3	Bank Terbaik di Indonesia Versi Forbes Tahun 2023	5
Gambar 1.4	Keluhan Nasabah Bank Jago di <i>Playstore</i> periode September 2023 – November 2023	6
Gambar 2.1	Model Proses Keputusan Pembelian	19
Gambar 2.2	Kerangka Hipotesis	23
Gambar 4.1	Logo Bank Jago	39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 TABEL

Tabel 1.1	Kendala yang dialami nasabah bank Jago pada tahun 2023	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Dimensi Variabel Kualitas Layanan Elektronik	26
Tabel 3.2	Dimensi Variabel E-Wom	27
Tabel 3.3	Indikator Variabel Keputusan Penggunaan	28
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.2	Usia Responden	41
Tabel 4.3	Uji Validitas Kualitas Layanan Elektronik.....	41
Tabel 4.4	Uji Validitas <i>E-Wom</i>	42
Tabel 4.5	Uji Validitas Keputusan Penggunaan.....	43
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.7	Uji Rata-Rata Kualitas Layanan Elektronik	44
Tabel 4.8	Uji Rata-Rata <i>E-Wom</i>	46
Tabel 4.9	Uji Rata-Rata Keputusan Penggunaan	47
Tabel 4.10	Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.11	Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.13	Uji Regresi Linier Ganda.....	50
Tabel 4.14	Uji F.....	51
Tabel 4.15	Uji T	51
Tabel 4.15	Uji Koefisien Determinansi R	52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PRA KUESIONER.....	59
LAMPIRAN 2 Data 30 Responden Pra Kuesioner Variabel X1	63
LAMPIRAN 3 Data 30 Responden Pra Kuesioner Variabel X2	64
LAMPIRAN 4 Data 30 Responden Pra Kuesioner Variabel Y	65
LAMPIRAN 5 Hasil Output Uji Validitas Kualitas Layanan Elektronik (X1)	66
LAMPIRAN 6 Hasil Output Uji Validitas E-WOM (X2)	66
LAMPIRAN 7 Hasil Output Uji Validitas Keputusan Penggunaan (Y)	67
LAMPIRAN 8 Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Elektronik (X1).....	67
LAMPIRAN 9 Hasil Output Uji Reabilitas E-WOM (X2)	67
LAMPIRAN 10 Hasil Output Uji Reabilitas Keputusan Penggunaan (Y).....	67
LAMPIRAN 11 Data Kuesioner 107 Responden Kualitas Layanan Elektronik (X1).....	68
LAMPIRAN 12 Data Kuesioner 107 Responden E-WOM (X2).....	70
LAMPIRAN 13 Data Kuesioner 107 Responden Keputusan Penggunaan (Y).....	72
LAMPIRAN 14 Jenis Kelamin Responden	74
LAMPIRAN 15 Usia Responden	74
LAMPIRAN 16 Uji Frekuensi Kualitas Layanan Elektronik	75
LAMPIRAN 17 Uji Frekuensi E-WOM.....	76
LAMPIRAN 17 Uji Frekuensi Keputusan Penggunaan.....	79
LAMPIRAN 19 Uji Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Selang Kepercayaan Kualitas Layanan Elektronik (X1).....	80
LAMPIRAN 20 Uji Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Selang Kepercayaan E-WOM (X2)	84
LAMPIRAN 21 Uji Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Selang Kepercayaan Keputusan Penggunaan (Y)	87
LAMPIRAN 22 Uji Normalitas	91
LAMPIRAN 23 Uji Multikolinearitas.....	91
LAMPIRAN 24 Uji Heteroskedastisitas.....	92
LAMPIRAN 25 Uji F	92
LAMPIRAN 26 Uji T	92
LAMPIRAN 27 Koefisien Determinansi R^2	93
LAMPIRAN 28 Tabel t	94
LAMPIRAN 29 Tabel R.....	95
LAMPIRAN 30 Turnitin.....	96

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 IBLIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBLIKKG.