

SKRIPSI

**PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN, KEAMANAN
TRANSAKSI, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK JATIM SIER**



Diajukan Oleh :

M. SYAFRIL AKBAR HARIYADI

NPM : 21420107

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2025

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Nama : M. Syafril Akbar Hariyadi
NPM : 21420107
Alamat : Perum. Bhumi Cermi Apsari Blok V No 9
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Layanan. Keamanan Transaksi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Sier”. Bukan merupakan plagiasi atau suduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya,

Yang Membuat Pernyataan

M. Syafril Akbar Hariyadi

NPM : 21420107

SKRIPSI

**PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN, KEAMANAN
TRANSAKSI, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK JATIM SIER**

Diajukan Oleh :

M. SYAFRILAKBAR HARIYADI
NPM : 21420107

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Hendra Prasetya, SE., M.Ak

Surabaya,

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM

Surabaya, 26 Feb 2025

SKRIPSI
PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN, KEAMANAN
TRANSAKSI, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK JATIM SIER

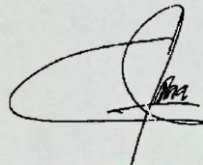
Diajukan Oleh :

M. SYAFRIL AKBAR HARIYADI
NPM : 21420107

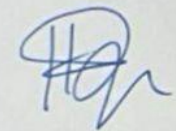
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

SEKRETARIS

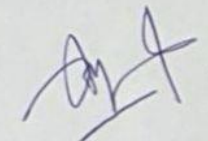
ANGGOTA DEWAN PENGUJI LAIN



Givana, SE., MM.



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.



Atty Erdiana, SE., M.Ak.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Surabaya, 26 Feb 2025



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.
KETUA PROGRAM STUDI

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas karunia dan bimbingan Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Digitalisasi Layanan, Keamanan Transaksi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Jatim SIER." Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Penulis juga menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan mungkin terwujud tanpa adanya bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr., Sp.T.H.T.K.L. (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr Adrianto Trimarjono, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Hendra Prasetya, SE., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta dengan sabar membimbing, memberikan

arahan, bantuan serta saran bagi penulis selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Ibu Maqbullah Arochman, SE, M.Ak. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan bantuan bagi penulis selama kuliah serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat berguna bagi penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
8. Kedua orang tua tercinta, yang selalu mendoakan tanpa henti, sabar, selalu memberikan semangat, dan pengorbanannya dari segi moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Kepada seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti dalam penyelesaian tugas akhir ini.
10. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi, serta dorongan selama proses penulisan skripsi ini hingga selesai dengan baik.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang pemasaran.

Surabaya, 22 Desember 2024

M. Syafril Akbar Hariyadi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SUSUNAN DEWAN PENGUJI	ii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Skripsi	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 Digitalisasi Layanan	13
2.1.3.1 Pengertian Digitalisasi Layanan	13
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Digitalisasi Layanan ..	13
2.1.3.3 Indikator Digitalisasi Layanan	14
2.1.4 Keamanan Transaksi	16
2.1.4.1 Pengertian Keamanan Transaksi	16
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan Transaksi .	16
2.1.4.3 Indikator Keamanan Transaksi	17
2.1.5 Kepercayaan	18

2.1.5.1	Pengertian Kepercayaan.....	18
2.1.5.2	Dimensi Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	19
2.1.5.3	Indikator Kepercayaan	19
2.1.6	Kepuasan Nasabah	20
2.1.6.1	Pengertian Kepuasan Nasabah	20
2.1.6.2	Dimensi Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	21
2.1.6.3	Indikator Kepuasan Nasabah.....	22
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	22
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Pengaruh Digitalisasi Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah	32
2.3.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	32
2.4	Model Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB III	METODE PENELITIAN	34
3.1	Pendekatan Penelitian.....	35
3.2	Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1	Populasi	35
3.2.2	Sampel.....	35
3.3	Identifikasi Variabel.....	37
3.3.1	Variabel Bebas	37
3.3.2	Variabel Terikat	37
3.4	Definisi Operasional Variabel	37
3.4.1	Digitalisasi Layanan.....	37
3.4.2	Kemanan Transaksi	38
3.4.3	Kepercayaan.....	39
3.4.4	Kepuasan Nasabah	40
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.5.1	Jenis Data.....	41
3.5.2	Sumber Data	42
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	43
3.7	Teknik Analisis Data.....	44

3.7.1 Uji Validitas	44
3.7.2 Uji Reliabilitas	44
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3.7.4 Koefisien Determinasi (R ²)	47
3.7.5 Uji T	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Profil Bank Jatim SIER	48
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Karakteristik Responden.....	55
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.3 Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	60
4.3.1 Hasil Uji Instrumen.....	60
4.3.2 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	64
4.3.4 Hasil Uji t	65
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.4.1 Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Jatim SIER	68
4.4.2 Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim SIER	69
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim SIER	70
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	72
5.1 Simpulan Penelitian.....	72
5.2 Saran Penelitian.....	72
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 JConnect Bank Jatim Hingga Triwulan III 2023	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.2 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Saat Ini	25252
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	54
Tabel 4.6 Kategori Interval Nilai Masing-Masing Variabel	56
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Dari Pernyataan Variabel Digitalisasi Layanan.....	57
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Dari Pernyataan Variabel Keamanan Transaksi	58
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Dari Pernyataan Variabel Kepercayaan	58
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Dari Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
TABEL 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	64
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Model Analisis.....	33
Gambar 4.1 Bank Jatim Sier.....	49
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji T_Pengaruh Digitalisasi Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Sier.....	66
Gambar 4.3_Kurva Distribusi Uji T_Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Sier.....	67
Gambar 4.4_Kurva Distribusi Uji T_Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Sier.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	79
LAMPIRAN 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN	83
LAMPIRAN 3 VALIDITAS & RELIABILITAS	85
LAMPIRAN 4 OUTPUT SPSS	99
LAMPIRAN 5 TABULASI JAWABAN RESPONDEN	100

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan, keamanan transaksi, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jatim SIER. Menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuisioner yang disebarkan kepada nasabah yang aktif menggunakan layanan digital bank. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan alat analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kepercayaan tidak signifikan. Disarankan agar Bank Jatim meningkatkan kualitas layanan digital, sistem keamanan transaksi, dan komunikasi yang memperkuat kepercayaan nasabah.

Kata kunci: Digitalisasi Layanan, Keamanan Transaksi, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Bank Jatim SIER.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service digitization, transaction security, and trust on customer satisfaction at Bank Jatim SIER. Using a quantitative approach, data were collected through questionnaires distributed to active customers using the bank's digital services. The research sample consisted of 100 respondents selected through purposive sampling. The data were analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS software. Hypothesis testing was conducted using t-tests. The results show that service digitization and transaction security have a positive and significant impact on customer satisfaction, while trust does not have a significant effect. It is recommended that Bank Jatim improve the quality of digital services, transaction security systems, and communication to strengthen customer trust.

Keywords: Service Digitization, Transaction Security, Trust, Customer Satisfaction, Bank Jatim SIER.