

**ANALISIS PENGARUH *MOBILE BANKING* DAN *ASISTEN VIRTUAL*
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT
INDONESIA UNIT MARGASARI**



TUGAS AKHIR

OLEH:

NOVIA ISMAYANTI

NIM 22030113

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul :

*ANALISIS PENGARUH MOBILE BANKING DAN ASISTEN VIRTUAL
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT
INDONESIA UNIT MARGASARI*

Oleh Mahasiswa :

Nama : Novia Ismayanti

NIM : 22030113

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan baik dan cermat. Oleh karena itu
pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut menempuh ujian tugas akhir.

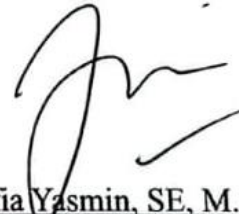
Pembimbing I,



Dr. Hesti Widiyanti, SE, M.Si
NIPY. 09.008.043

Tegal, 14 Juli 2025

Pembimbing II,



Arifia Yasmin, SE, M.Si, Ak, CA
NIPY. 09.017.335

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH *MOBILE BANKING* DAN *ASISTEN VIRTUAL BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA UNIT MARGASARI

Oleh :

Nama : Novia Ismayanti
NIM : 22030113
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

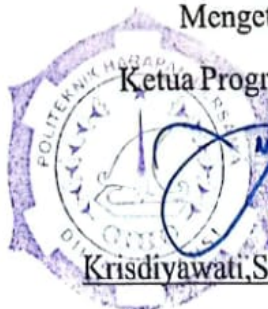
Tegal, 18 Juli 2025

1. Ida Farida, SE, M.Si, Ak.
Ketua Penguji
2. Dewi Kartika, SE, M.Ak, Ak.
Anggota Penguji I
3. Arifia Yasmin, SE, M.Si, Ak, CA.
Anggota Penguji II

.....
.....
.....

Mengetahui

Ketua Program Studi,


Krisdiyawati, SE, M.Ak., Ak.

NIPY. 10.005.014

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *MOBILE BANKING* DAN *ASISTEN VIRTUAL BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA UNIT MARGASARI”,berserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagai mana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan,dan saya siap menanggung segala resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 18 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



NOVIA ISMAYANTI

NIM 22030113

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Novia ismayanti

NIM 22030113

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul *ANALISIS PENGARUH MOBILE BANKING DAN ASISTEN VIRTUAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA UNIT MARGASARI*.

Dengan Hak Bebas Royalti non eksklusif ini Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk angkalan data (database), mendistribusikanya, dan menampilkan/mempublikasikanya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta. Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak cipta karya ilmiah saya ini. Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Tegal, 18 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



NOVIA ISMAYANTI

NIM 22030113

HALAMAN MOTTO

Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, tetapi Allah berjanji bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan menjawabnya,
berikan tenggat waktu bersidihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai
manusia”

(Bagaskara putra-Hindia)

“DON'T LET YOUR DREAMS BE DREAMS”

(Novia Ismayanti)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Ibuku Ma'muroh dan bapaku Santoso, dua orang yang selalu mengusahakan anak perempuannya sehingga bisa menempuh pendidikan kuliah, kepada bapakku terima kasih atas setiap kerja keras dan materi yang selalu diberikan kepada penulis dan untuk ibuku terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa dan harapan, yang selalu mendampingi setiap langkah penulis. Karya dan gelar ini kupersembahkan sebagai wujud terima kasih dan semoga bisa membuat kalian bangga.
2. Kakaku Nur Alim terima kasih banyak atas dukungan positif dan materi yang telah diberikan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan kuliah, terima kasih juga sudah menjadi contoh untuk tetap bangkit dan bersyukur dalam menjalankan kehidupan. Dan untuk adikku Latif Tri Faizan, terima kasih atas semangat yang telah diberikan kepada penulis, semoga kakak perempuanmu ini bisa menjadi motivasi untuk tetap berkembang, tetap semangat dan pantang menyerah dalam menjalankan pendidikan kuliah maupun kehidupan.
3. Untuk diri saya sendiri, apresiasi sebesar besarnya karena sudah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih sudah bertahan dan berjuang untuk hal hal yang tak terduga yang terjadi di awal masuk kuliah hingga saat ini, semoga keberhasilan dan semangat ini akan terus menjadi keberhasilan yang lain di masa mendatang.
4. Teman teman akuntansi kelas 6D, dikhususkan untuk Lafi, Anggun P, Dela, Anggun R, Liya, Rahma, Desy, Ade, Tia, dan Nova, terima kasih sudah selalu mendengarkan curahan hati dan mendukung penulis selama proses pengerjaan tugas akhir.
5. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan dorongan dan semangat, serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Pengaruh *Mobile Banking* Dan *Asisten Virtual Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari”.

Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
2. Ibu Krisdiyawati, SE., M.Ak.,Ak. selaku Ka. Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
3. Ibu Dr. Hesti Widiyanti, SE., M.Si., sebagai Dosen Pembimbing I yang senantiasa telah membantu dan membimbing dengan sangat sabar dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Arifia Yasmin, SE., M.Si., Ak., CA., Dosen Pembimbing II saya yang sudah sangat sabar membimbing serta memberikan arahan dengan baik dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari yang telah mengizinkan tempatnya untuk dijadikan sebagai objek penelitian dan memberikan informasi terkait data yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini.
6. Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari yang sudah menjadi Responden dalam penelitian ini.

7. Teman-teman yang telah memberikan dorongan dan semangat, serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam menyajikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, Kritik dan saran yang membangun masih sangat diharapkan penulis untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada, serta berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Tegal, 18 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Novia Ismayanti', written over a horizontal line.

NOVIA ISMAYANTI

NIM 22030113

ABSTRAK

Novia Ismayanti. 2025. *Analisis Pengaruh Mobile Banking dan Asisten Virtual Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari.* Program Studi Diploma III Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Hesti Widiyanti; Pembimbing II: Arifia Yasmin.

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong industri perbankan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. *Mobile banking* dan *asisten virtual banking* merupakan bentuk transformasi layanan digital yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan transaksi perbankan secara cepat, mudah, dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *mobile banking* dan *asisten virtual banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penyebaran kuesioner kepada 64 responden yang merupakan nasabah BRI Unit Margasari pengguna kedua layanan tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Data yang diperoleh diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 25, dengan teknik analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *mobile banking* dan *asisten virtual banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dan pada nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 72,5% mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah BRI Unit Margasari.

Kata kunci: *Mobile banking, Asisten virtual banking, Kepuasan nasabah.*

ABSTRACT

Ismayanti, Novia. 2025. *The Analysis of the Influence of Mobile Banking and Virtual Banking Assistants on Customer Satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari.* Accounting Associate Degree Study Program. Politeknik Harapan Bersama. Advisor: Hesti Widiyanti; Co-Advisor: Arifia Yasmin.

The advancement of information technology has driven the banking industry to continuously innovate in enhancing the quality of services provided to customers. Mobile banking and virtual banking assistants are forms of digital service transformation expected to meet banking transaction needs in a fast, easy, and efficient manner. This study aims to analyze the influence of mobile banking and virtual banking assistants on customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Margasari. This research employs a qualitative, by distributing questionnaires to 64 respondents who are customers of BRI Unit Margasari using both services. The sampling technique used is purposive sampling. The data obtained were processed using SPSS version 25, employing multiple linear regression analysis to determine the effect of the independent variables on customer satisfaction. The results of the study indicate that mobile banking and virtual banking assistants have a significant effect on customer satisfaction, as shown by a significance value of 0.000, which is less than 0.05. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) of 72.5% indicates that these two variables are able to explain the variation in customer satisfaction at BRI Unit Margasari.

Keywords: Mobile banking, Assistant virtual banking, Customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Kerangka Berpikir.....	8
1.7 Sistematika Penulisan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Pengertian Perbankan.....	12
2.2 <i>Mobile Banking</i>	13
2.2.1 Layanan <i>Mobile Banking</i>	14
2.3 <i>Asisten Virtual Banking</i>	15
2.4 Kepuasan Nasabah.....	16
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Pengembangan Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi Penelitian.....	24
3.2 Waktu Penelitian	24
3.3 Jenis Data	24
3.4 Sumber Data.....	25
3.4.1 Data primer	25
3.4.2 Data Sekunder	25
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5.2 Studi Pustaka.....	26
3.5.3 Kuesioner	27
3.6 Populasi dan Sampel.....	28
3.6.1 Populasi.....	28
3.6.2 Sampel.....	28
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.7.1 Variabel Dependen (Y).....	29
3.7.2 Variabel Independen (X)	29
3.8 Metode Analisis Data.....	30

3.8.1 Uji Instrumen	30
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	31
3.8.3 Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.2 Hasil Penelitian	34
4.2.1 Karakteristik Responden	34
4.2.2 Uji Kualitas Data	38
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	42
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	44
4.2.5 Uji Hipotesis	46
4.3 Pembahasan	49
4.3.1 Pengaruh <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyanat Indonesia Unit Margasari	49
4.3.2 Pengaruh <i>asisten virtual banking</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyanat Indonesia Unit Margasari	50
4.3.3 Pengaruh <i>mobile banking</i> dan <i>asisten virtual banking</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyanat Indonesia Unit Margasari	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2 Uji Validitas Variabel Mobile Banking (X1)	38
Tabel 3 Uji Validitas Variabel Asisten Virtual Banking (X2)	39
Tabel 4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	40
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 6 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 7 Hasil Uji Heterokedastisitas	43
Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 9 Analisis Linear Berganda	45
Tabel 10 Hasil Koefisien Determinasi ($\text{Adj } R^2$)	46
Tabel 11 Uji T	47
Tabel 12 Hasil Uji F	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir	9
Gambar 2 Data Jenis Kelamin Responden	35
Gambar 3 Data Usia Responden.....	36
Gambar 4 Data Usia Responden.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2 Tabulasi Data	62
Lampiran 3 Hasil Output SPSS	67
Lampiran 4 Buku Bimbingan Tugas Akhir	77