

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS PENGARUH *PRIVACY, PRACTICITY, DESIGN, SOCIALITY, ENJOYMENT*, TERHADAP *LOYALTY* MELALUI *SATISFACTION* PADA PENGGUNA *BNI MOBILE BANKING* DI MANADO**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana  
Manajemen Strata Satu

**Oleh :**

**NAMA : Sukristiawan Joel W Bolo**

**NPM : 00000027309**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA 2019**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS PENGARUH *PRIVACY, PRACTICITY, DESIGN, SOCIALITY, ENJOYMENT TERHADAP LOYALTY MELALUI SATISFACTION PENGGUNA BNI MOBILE BANKING DI MANADO*

Nama Mahasiswa : Sukristiawan Joel W Bolo

NPM : 00000027309

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Bisnis Internasional

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M..

Pembimbing 2 : Dr. Amelia S.E., M.M

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.

Sekretaris : Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M

Anggota : Hananiel Menoverdi G, BA. M.BA



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Sukristiawan Joel W Bolo

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027309

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PENGARUH *PRIVACY, PRACTICITY, DESIGN, SOCIALITY, ENJOYMENT, TERHADAP LOYALTY MELALUI SATISFACTION PADA PENGGUNA BNI MOBILE BANKING DI MANADO*"** adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 4 September 2019  
Yang membuat pernyataan



(Sukristiawan Joel Bolo)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *PRIVACY, PRACTICITY, DESIGN, SOCIALITY, ENJOYMENT*, TERHADAP *LOYALTY* MELALUI *SATISFACTION* PADA PENGGUNA BNI *MOBILE BANKING* DI MANADO**

Oleh:

Nama : Sukristiawan Joel W Bolo  
NPM : 00000027309  
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya

Surabaya, 25 September 2019

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald S.T., M.M.  
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.

Co- Pembimbing Supervisor

Dr. Amelia S.E., RFP I, M.M.  
Executive Director

Dr. Ronald S.T., M.M.






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

## LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada (hari dan tanggal sidang) telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Sukristiawan Joel Bolo  
NPM : 00000027309  
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *PRIVACY, PRACTICITY, DESIGN, SOCIALITY, ENJOYMENT, TERHADAP LOYALTY MELALUI SATISFACTION PADA PENGGUNA BNI MOBILE BANKING DI MANADO*” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Yanuar Dananjaya, B.SC, M.M.	sebagai Penguji	
Hananiel Menoverdi G, BA. M.BA	sebagai Penguji	

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M selaku Direktur Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya dan selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan segala waktunya, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu besar dari awal hingga penelitian ini bisa di selesaikan dengan baik dan banyak membantu penulis selama proses pembelajaran di UPH kampus Surabaya hingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku ketua jurusan manajemen dan dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Hananiel Menoverdi G, BA. M.BA selaku dosen serta penguji kedua yang turut serta dalam memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak & Ibu dosen jurusan manajemen yang telah mendidik selama kurang lebih 3 tahun ini dan juga memberikan semangat serta dorongan untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
5. Keluarga saya, Papa, Mama , adik yang terus memberikan doanya serta memberikan semangat serta dorongan agar cepat menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman Baik saya Tiara Christania Sampouw yang senantiasa memberikan bantuannya serta memberikan doa dan motivasi agar penulis bisa menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

7. Teman-teman seperjuangan saya dari PUBG FOR LYFE yaitu Seisy, Gilang, Aim, adik Patrio, Maria, Gladys, adik Daniel, Brandon, Pak dosen Frandy, Angel, inyu, nova, christina dan ce Feli yang telah mendukung dan membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Teman teman BEM 2018/2019, rekan rekan *student life*, dan rekan rekan *marketing* UPH campus Surabaya yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 4 September 2019

Sukristiawan Joel W Bolo

## DAFTAR ISI

IDENTITAS TIM PENGUJI .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.5.2 Manfaat Praktis .....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Privacy</i> .....	13
2.1.2 <i>Practicity</i> .....	14
2.1.3 <i>Design</i> .....	15
2.1.4 <i>Sociality</i> .....	16
2.1.5 <i>Enjoyment</i> .....	17
2.1.6 <i>Satisfaction</i> .....	18
2.1.7 <i>Loyalty</i> .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.3.1 Pengaruh <i>privacy</i> terhadap <i>satisfaction</i> .....	21
2.3.2 Pengaruh <i>practicity</i> terhadap <i>satisfaction</i> .....	22



2.3.3	Pengaruh <i>design</i> terhadap <i>satisfaction</i> .....	22
2.3.4	Pengaruh <i>sociality</i> terhadap <i>satisfaction</i> .....	23
2.3.5	Pengaruh <i>Enjoyment</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	23
2.3.6	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Loyalty</i> .....	24
2.4	Model Penelitian .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>27</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	27
3.1.1	Jenis Penelitian .....	27
3.1.2	Jenis Data .....	28
3.2	Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1	Populasi .....	28
3.2.2	Sampel.....	29
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	30
3.4	Definisi operasional dan pengukuran variable .....	32
3.5	Metode Analisa Data .....	34
3.5.1	Pengolahan Data.....	34
3.5.2	Pengujian Hipotesis.....	34
3.5.3	Uji Reliabilitas.....	43
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1	Gambaran Umum BNI <i>mobile banking</i> .....	44
4.2	Analisis Data .....	45
4.2.1.	Statistik Deskriptif.....	45
4.2.1.1	Karakteristik Responden .....	45
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.1.4	Tanggapan Responden .....	48
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	56
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap <i>Privacy</i> .....	56
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap <i>Practicity</i> .....	57
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Design</i> .....	58
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Sociality</i> .....	59
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Enjoyment</i> .....	61

4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>Satisfaction</i> .....	62
4.2.2.7	Penjelasan Responden terhadap <i>Loyalty</i> .....	63
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	64
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data .....	66
4.2.3.2	Evaluasi <i>Outliers</i> .....	66
4.2.3.2.1	<i>Univariate Outliers</i> .....	66
4.2.3.2.2	<i>Multivariate Outliers</i> .....	68
4.2.3.3	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity .....	69
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ).....	69
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	70
4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	71
4.2.3.5	Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	73
4.2.3.6	Uji <i>Reliability</i> .....	75
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis .....	76
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ).....	77
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2 ( $H_2$ ).....	78
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ).....	78
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4 ( $H_4$ ).....	79
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5 ( $H_5$ ).....	79
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6 ( $H_6$ ).....	80
4.3	Pembahasan.....	80
BAB V_KESIMPULAN .....		96
5.1	Simpulan .....	96
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis .....	96
5.1.1.1	Pengaruh <i>Privacy</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	96
5.1.1.2	Pengaruh <i>Practicity</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	97
5.1.1.3	Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ).....	97
5.1.1.4	Pengujian Hipotesis 4 ( $H_4$ ).....	98
5.1.1.5	Pengujian Hipotesis 5 ( $H_5$ ).....	99
5.1.1.6	Pengujian Hipotesis 6 ( $H_6$ ).....	99
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	100
5.2	Implikasi.....	101

5.2.1 Implikasi Teoritis .....	101
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	102
5.3 Rekomendasi.....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 berlangganan smartphone versus penetrasi platform elektronik .....	3
Gambar 1. 2 tampilan aplikasi BNI <i>mobile banking</i> .....	4
Gambar 1. 3 tampilan BNI <i>mobile banking</i> .....	7
Gambar 2. 1 model penelitian .....	24
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis.....	37
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Gambar 4. 3 <i>Confirmatory Analysis Eksogenous Variable</i> .....	70
Gambar 4. 4 <i>Confirmatory Analysis satisfaction and loyalty</i> .....	72
Gambar 4. 5 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Design inti kuisioner .....	31
Tabel 3. 2 Definisi operasional variable .....	33
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Konstruk.....	36
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	38
Tabel 3. 5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran .....	38
Tabel 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index) 42	
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	48
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap <i>Privacy</i> .....	49
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap <i>Practicity</i> .....	50
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap <i>Design</i> .....	51
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap <i>Sociality</i> .....	52
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap <i>Enjoyment</i> .....	53
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap <i>Satisfaction</i> .....	54
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap <i>Loyalty</i> .....	55
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Privacy</i> .....	56
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Practicity</i> .....	57
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Design</i> .....	58
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Sociality</i> .....	59
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Enjoyment</i> .....	61
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Satisfaction</i> .....	62
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Loyalty</i> .....	63
Tabel 4. 18 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	65
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas Data.....	67
Tabel 4. 20 Statistik Deskriptif Z-Score .....	68
Tabel 4. 21 <i>Mahalonobis Distance</i> .....	69
Tabel 4. 22 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>privacy, practicity, design, sociality, enjoyment</i> .....	71
Tabel 4. 23 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor <i>Satisfaction and loyalty</i> .....	72
Tabel 4. 24 Index Pengujian Kelayakan .....	74
Tabel 4. 25 Regression Weights Full Structural Equation Model .....	74
Tabel 4. 26 Uji Reliability.....	76
Tabel 4. 27 Hasil Uji Hipotesis .....	77
Tabel 4. 28 Indikator Variabel <i>Privacy</i> .....	85
Tabel 4. 29 Indikator Variabel <i>Practicity</i> .....	87
Tabel 4. 30 Indikator Variabel <i>Design</i> .....	88
Tabel 4. 31 Indikator Variabel <i>Sociality</i> .....	90
Tabel 4. 32 Indikator Variabel <i>Enjoyment</i> .....	91
Tabel 4. 33 Indikator Variabel <i>Satisfaction</i> .....	92
Tabel 4. 34 Indikator Variabel <i>Loyalty</i> .....	94

Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis .....	101
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial .....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUISIONER .....	A-1
LAMPIRAN B : TABULASI DATA DAN KUISIONER .....	B-1
LAMPIRAN C : HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D : HASIL PENGUIJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM).....	D-1