



Tugas akhir PBO & Basis Data

Dosen pengampu : Febri Damatraseta, S.Kom., M.Kom.

Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Self-Service Teknologi (SST) Sebagai Faktor Urutan Kedua Terhadap Nilai Yang Dirasakan dan Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi Mobile Banking

Myra V. De Leon¹ *, Ringgold P. Atienza² dan Daniel Susilo³

- Sarla Syakira Thalib (222310058)
- Rio Octavianus (222310014)
- Nazman (222310022)

Mobile Banking

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menilai apakah dimensi kualitas layanan Self-Service Technology (**SSTQUAL**) berpengaruh terhadap nilai yang dirasakan dan kepuasan pelanggan pada aplikasi mobile banking.

01 Perkenalan

02 Tinjauan Pustaka

03 Metodologi

04 Analisis Data dan Hasilnya

05 Pembahasan dan Kesimpulan

PERKENALAN

Bank-bank modern ditekan untuk mengubah diri mereka menjadi bank digital yang lebih murni, dan perusahaan-perusahaan fintech bergabung dengan ekosistem perbankan. Menyediakan layanan mobile banking yang andal dalam lingkungan yang kompetitif ini sangat penting untuk memastikan keberhasilan dalam proses pemberian layanan ini.

Benjamin E. Diokno (2019)

Munculnya industri jasa keuangan dalam ekonomi digital ini disoroti oleh Gubernur Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP) Benjamin E. Diokno pada Konferensi The Asian Banker's Finance Philippines 2019.

J.-SC Lin & Hsieh (2011).

Penelitian ini menggunakan skala SSTQUAL untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap nilai yang dirasakan dan kepuasan pelanggan.

TINJAUAN

2.1 Kualitas Layanan Teknologi Swalayan Shaikh dan Karjaluoto (2015)

Penelitian tentang mobile banking cenderung berkonsentrasi pada faktor-faktor yang mempengaruhi sikap terhadap perbankan dan adopsi berdasarkan model penerimaan teknologi.

PUSTAKA

2.2 Nilai Keuntungan Vasudeva dan Singh (2017)

Pada pengguna mobile banking di India, terdapat hubungan positif antara kualitas layanan e-core dan nilai yang dirasakan dari m-banking. Karena penelitian ini akan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap nilai yang dirasakan pada mobile banking.

2.3 Kepuasan Pelanggan Tung (2004) dan Turel dan Serenko (2006)

Nilai yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pada mobile banking menemukan bahwa nilai yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan elektronik.

METODOLOGI

3.1. Pengambilan Sample dan Pengumpulan Data

Responden penelitian ini adalah pengguna mobile banking dari Universal Bank of the Philippines. Bank ini adalah salah satu bank universal swasta terkemuka di negara ini. Kategori gender yang paling sering diamati adalah perempuan (n = 140, 70,00%).

3.2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran telah dimodifikasi dari penelitian sebelumnya agar sesuai untuk aplikasi mobile banking. Untuk kualitas layanan, skala SSTQUAL (**J.-SC Lin & Hsieh, 2011**) diadopsi.

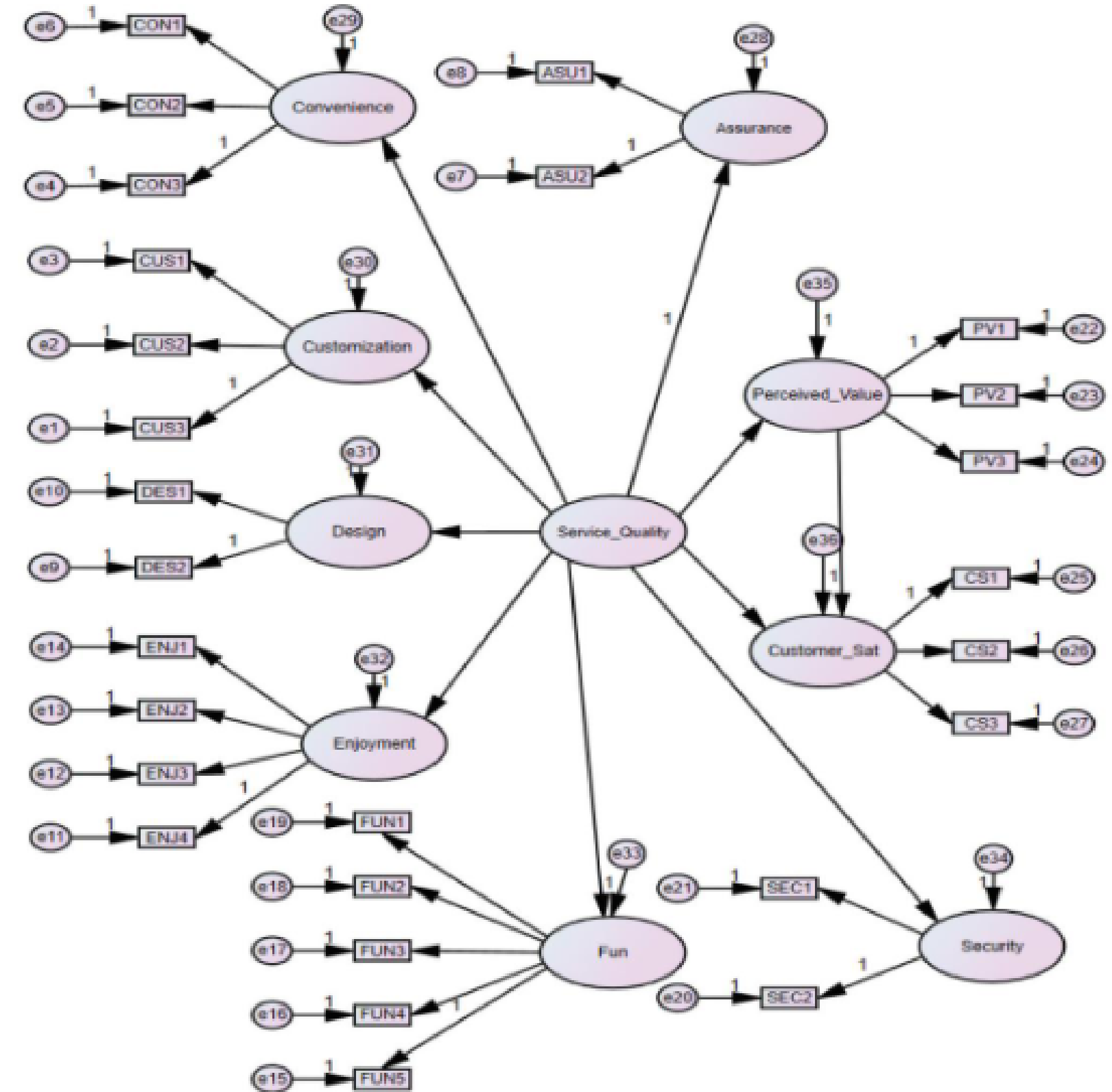
3.3. Desain Penelitian

Faktor urutan kedua SST diintegrasikan ke dalam model nilai yang dirasakan dan kepuasan pelanggan, dimana dimensi kualitas layanan SST sebagai variabel eksogen, dan nilai yang dirasakan dan kepuasan sebagai variabel endogen.

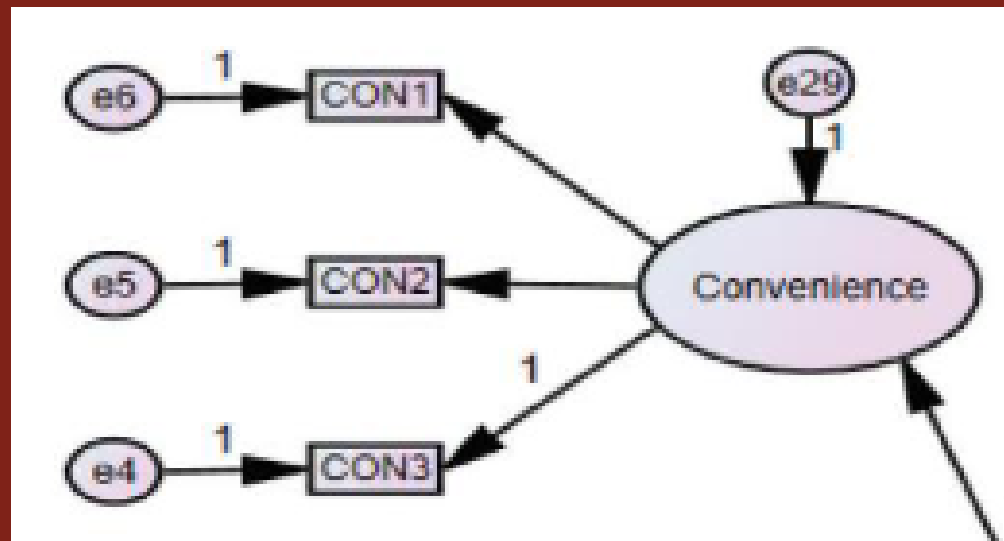
MODEL

Yang diusulkan.

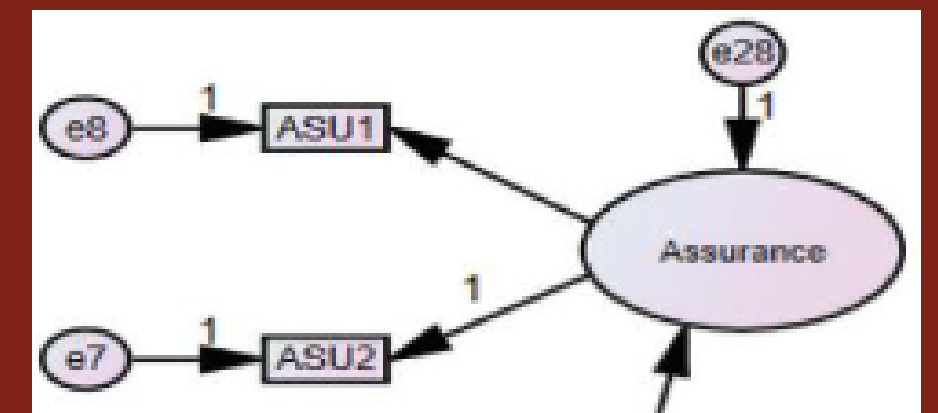
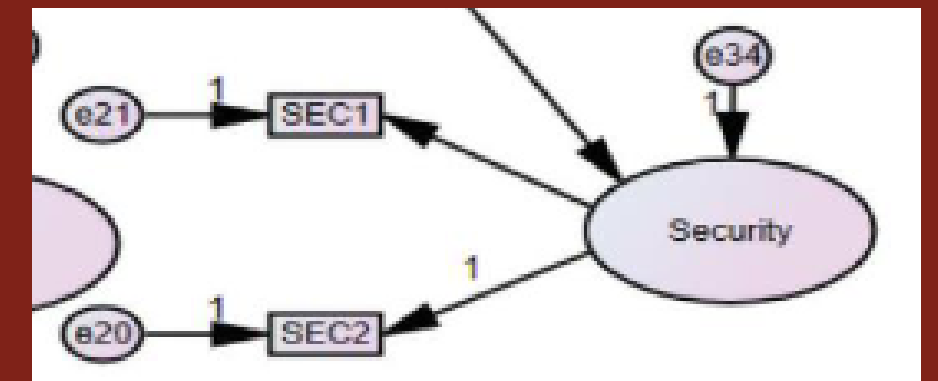
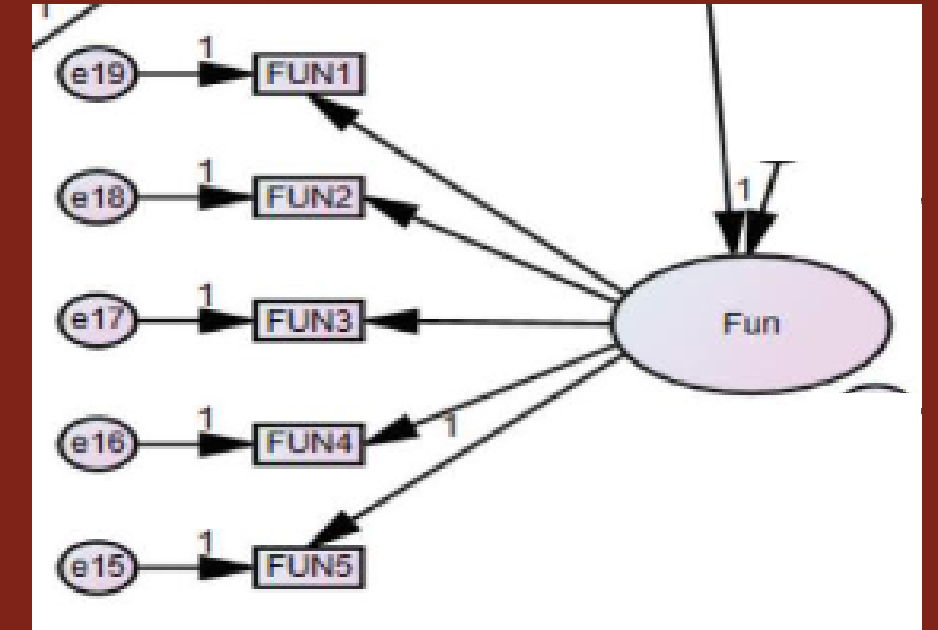
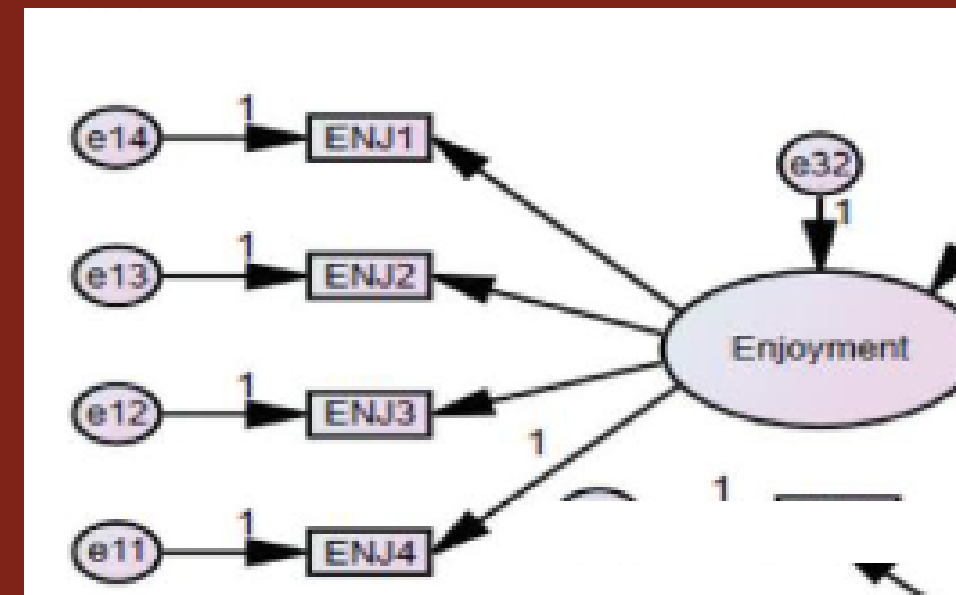
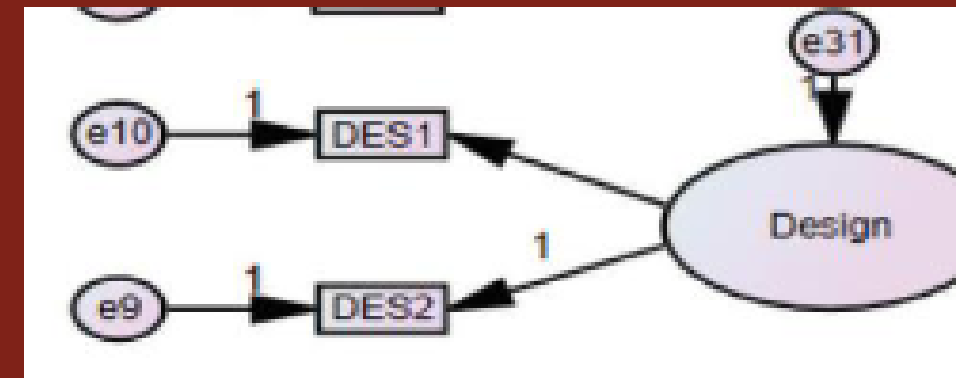
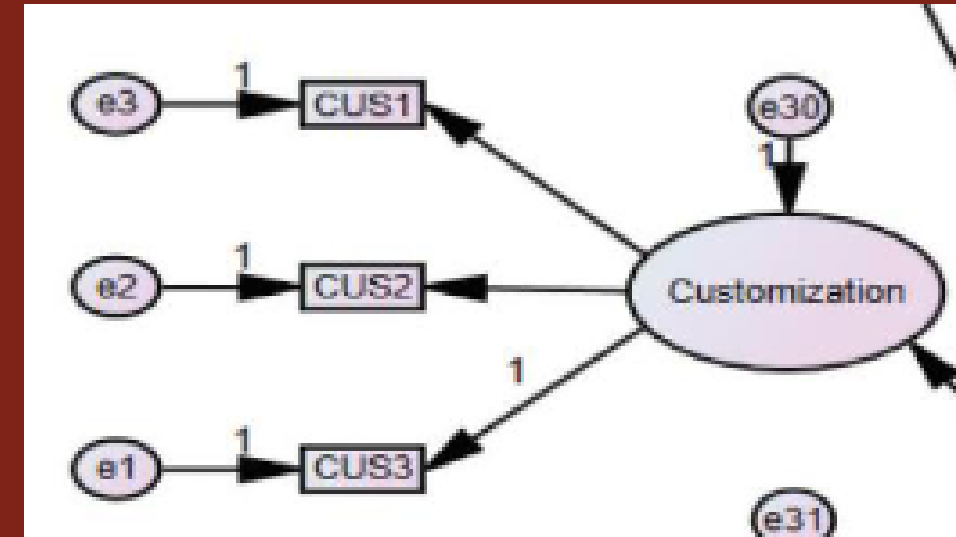
Gambar 1. Model yang diusulkan.



7 FAKTOR



Dimensi kualitas urutan pertama merupakan faktor urutan kedua.

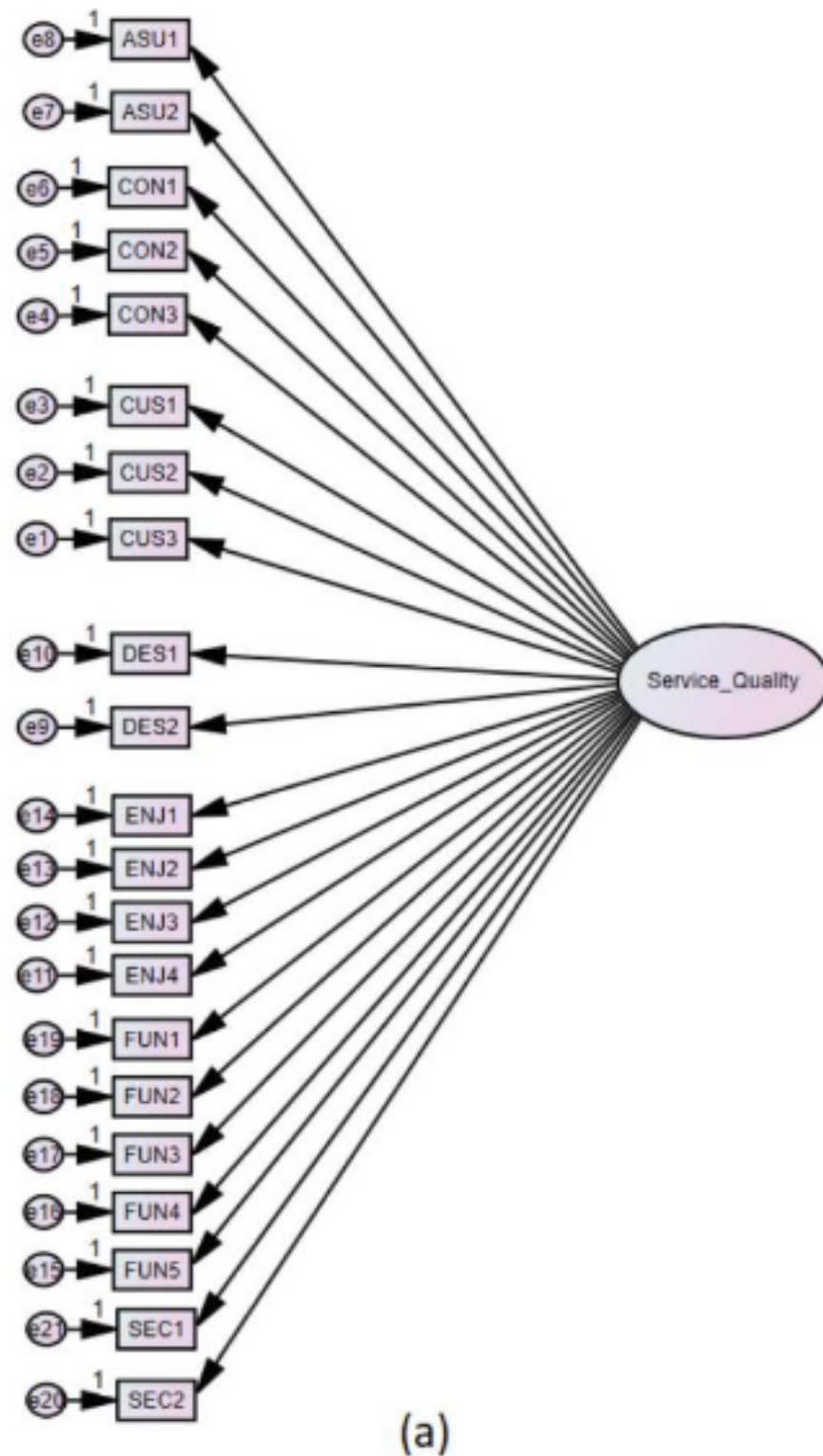


ANALISIS DATA & HASILNYA

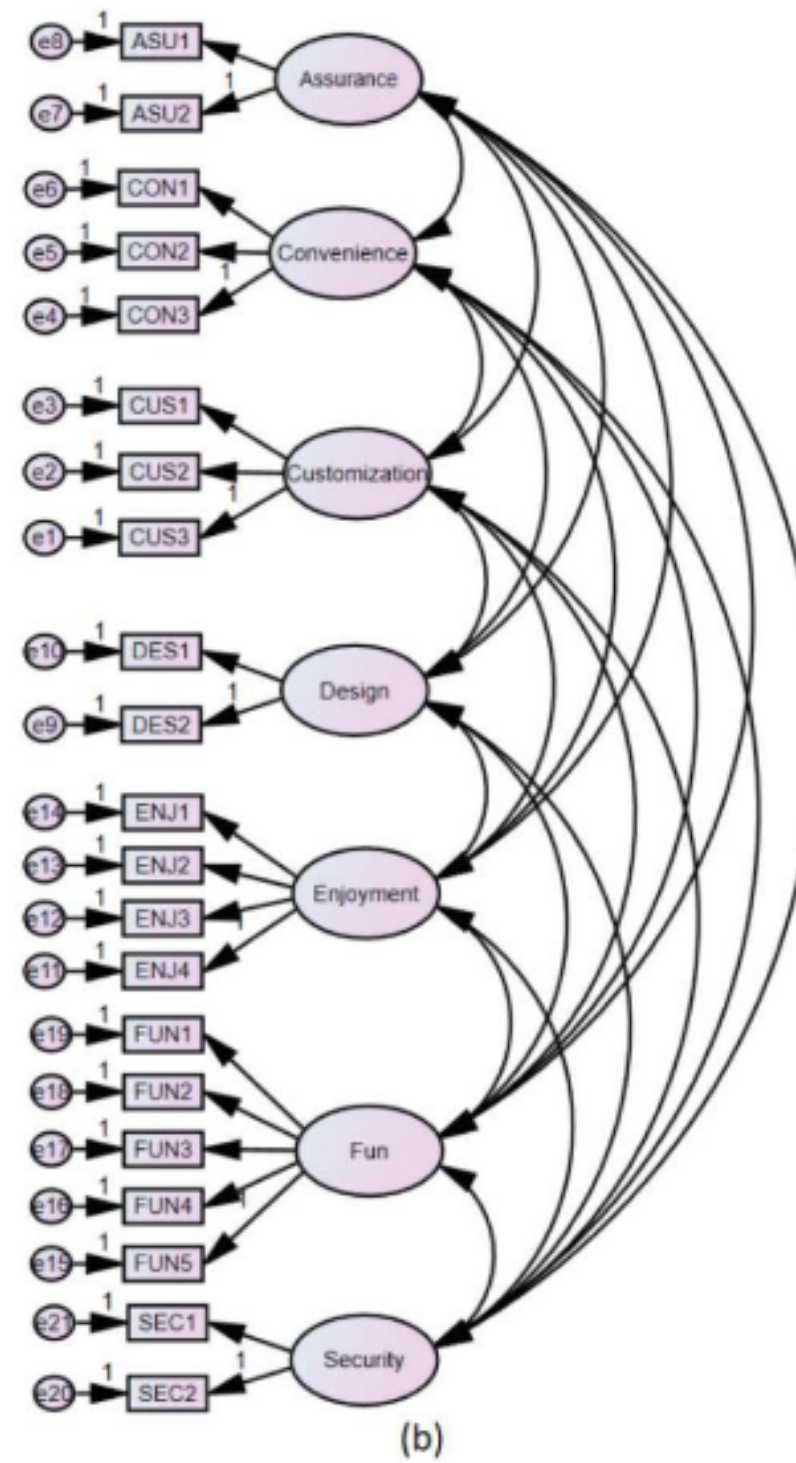
Dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori (CFA), para peneliti menghitung (a) model faktor tingkat pertama tunggal, (b) tujuh faktor tingkat pertama yang berkorelasi, dan (c) tujuh faktor urutan pertama dengan satu model faktor urutan kedua kualitas layanan. (**Rindskopf & Rose, 1988**)

09

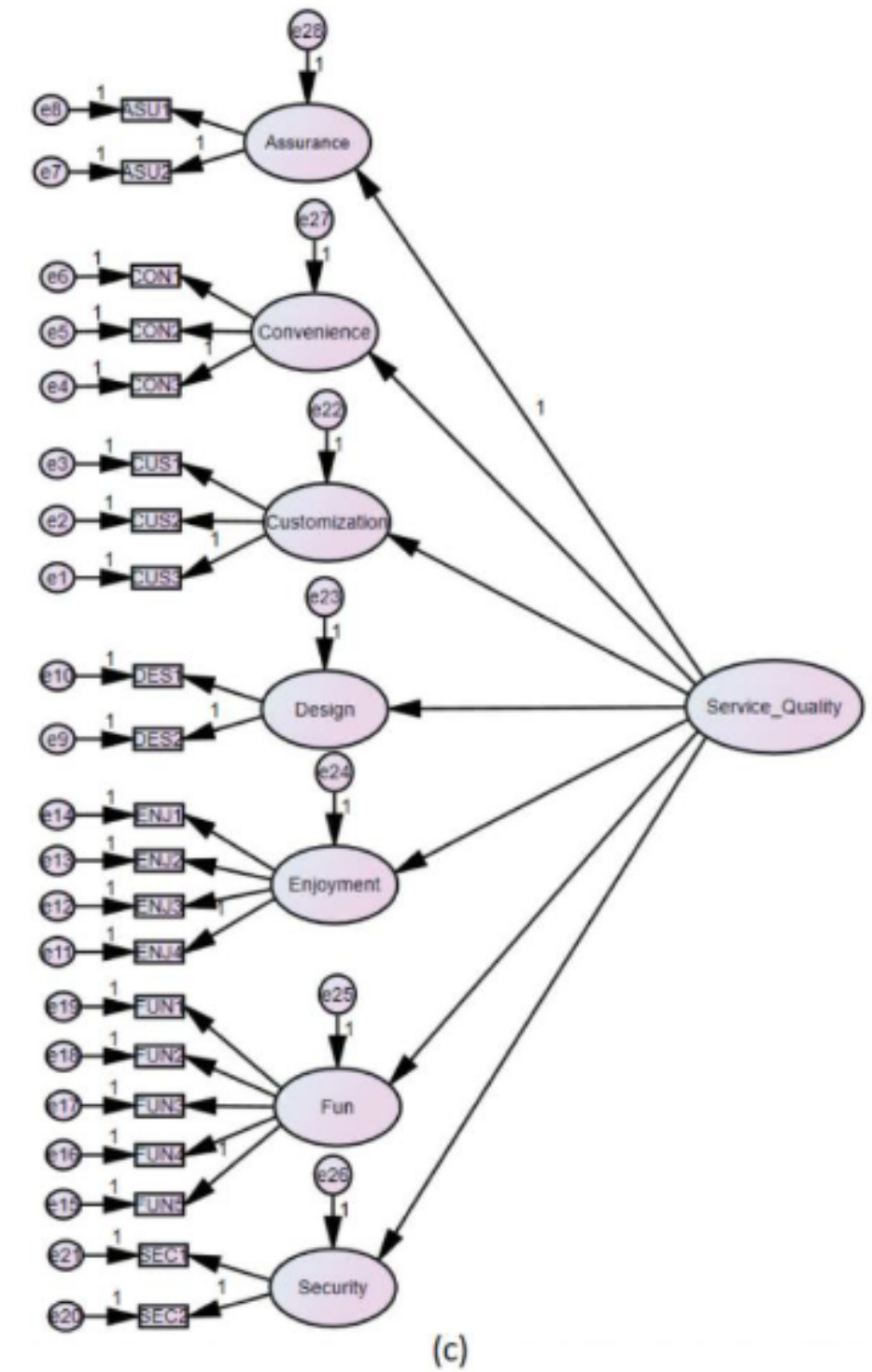
M1 merupakan satu faktor orde pertama.



M2 merupakan 7 faktor orde pertama yang berkorelasi.



M3 merupakan 7 faktor orde pertama 1 faktor orde kedua.



PEMBAHASAN & KESIMPULAN

Hasil pemodelan persamaan struktural menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan SST. Hasilnya menekankan bahwa jika kualitas layanan yang ditawarkan oleh mobile banking semakin tinggi maka akan semakin meningkatkan nilai yang dirasakan.

5.1. Implikasi Teoretis

Penelitian ini membuktikan bahwa model SSTQUAL dapat mengukur kualitas layanan pada aplikasi mobile banking.

5.2. Implikasi Praktis & Manajerial

Hasil penelitian bermanfaat dalam merumuskan pendekatan yang tepat untuk menarik lebih banyak pemegang rekening untuk menggunakan mobile banking.

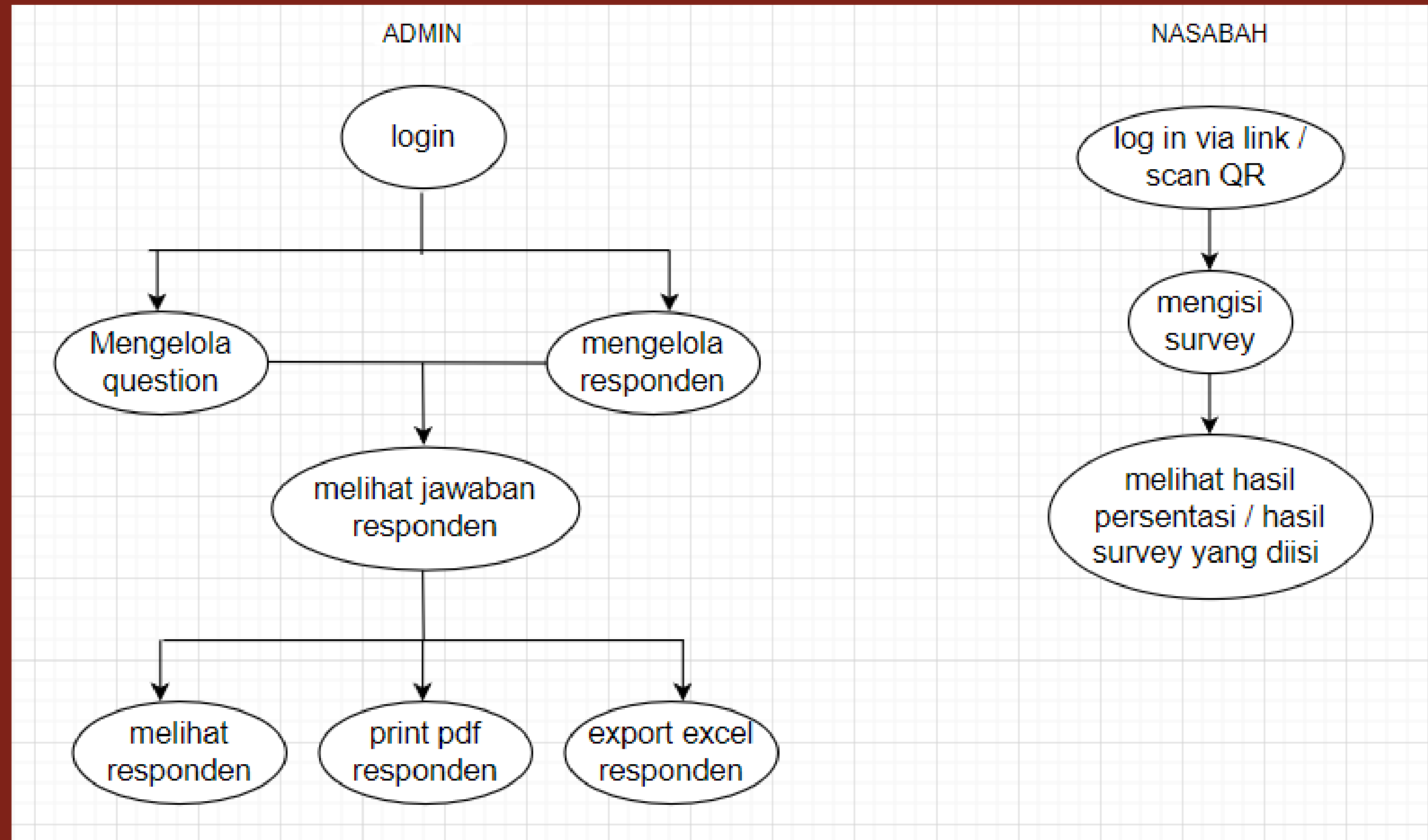
PEMBAHASAN & KESIMPULAN

5.3. Keterbatasan & Arah Penelitian di Masa Depan

Hasil tersebut diperoleh dari pengguna aplikasi mobile banking. Penggunaan dimensi SSTQUAL untuk kualitas layanan di seluruh teknologi layanan mandiri bank lain dapat memberikan hasil yang berharga

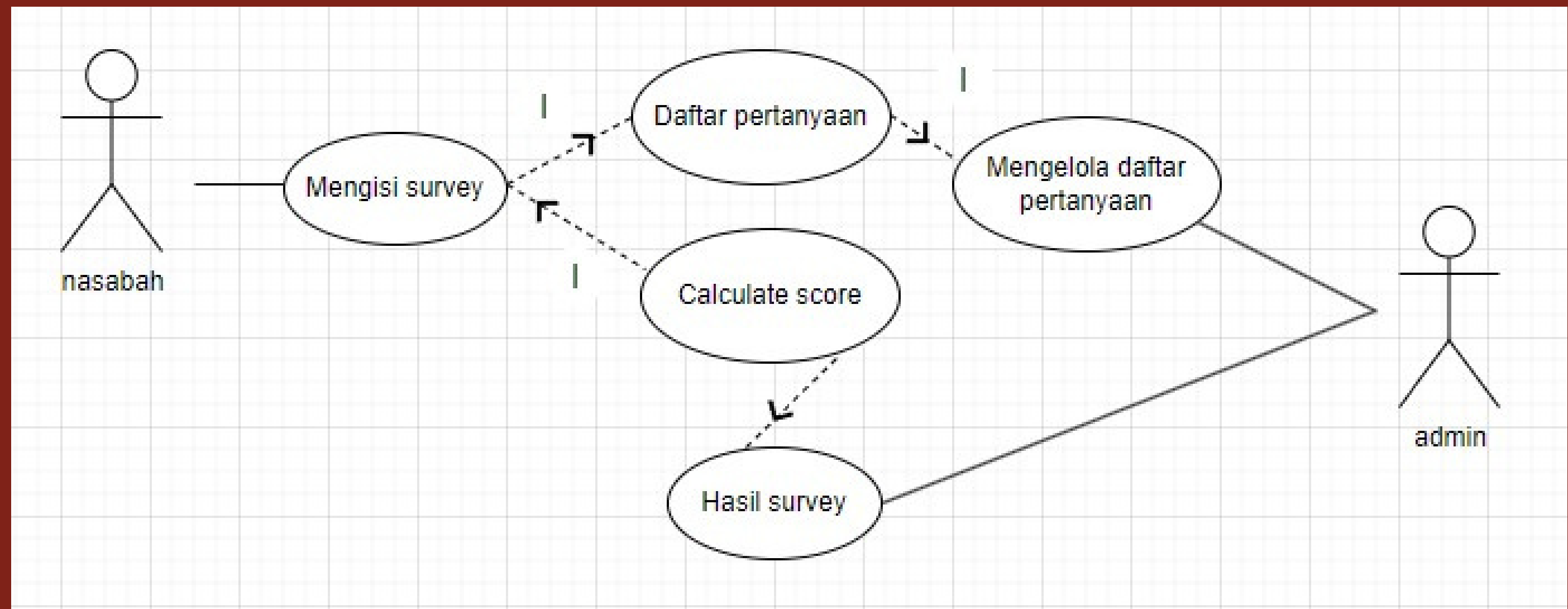
DIAGRAM

Activity



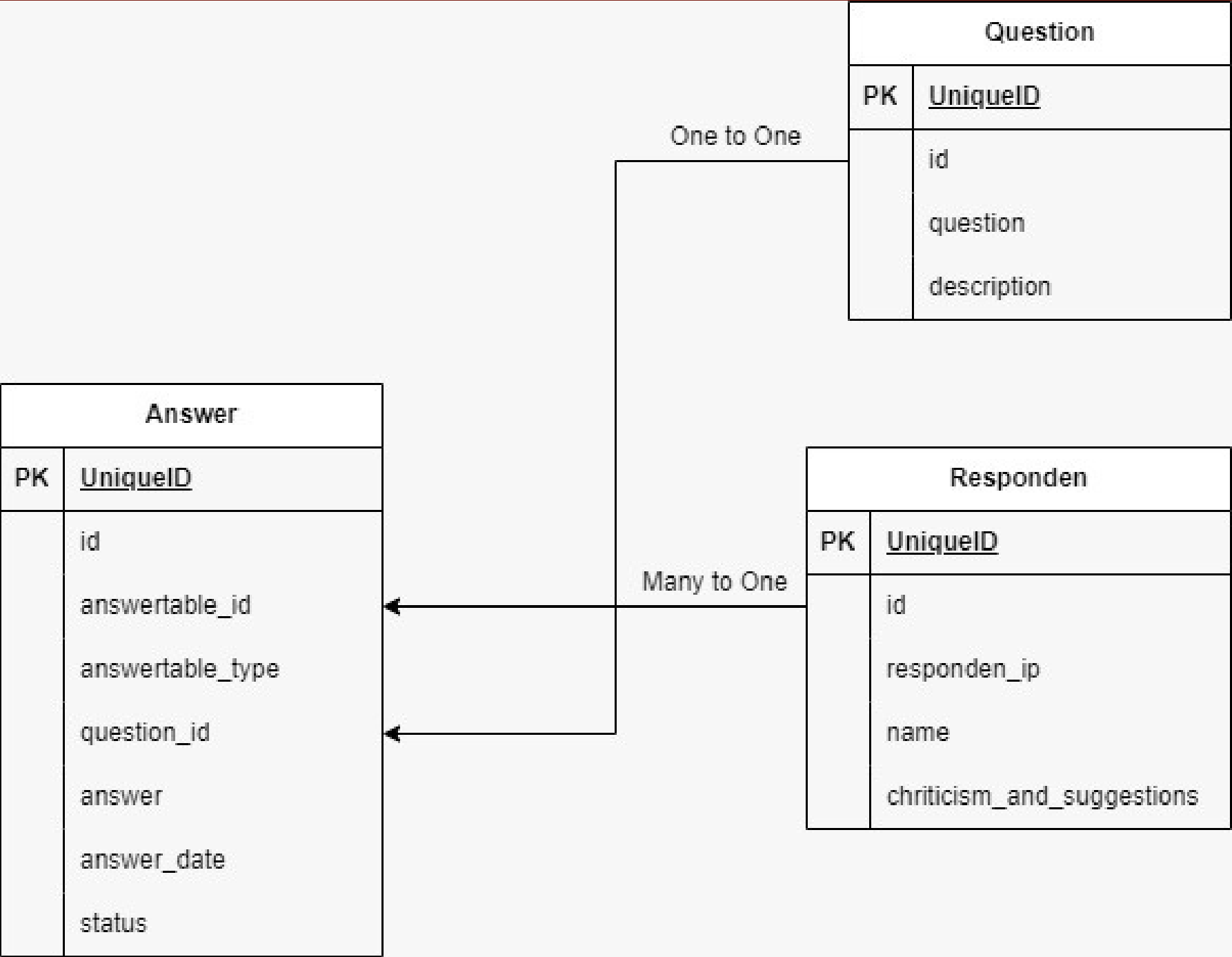
DIAGRAM

Use Case



DIAGRAM

Class





Ada pertanyaan?





Terima kasih.

