

TESIS

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, *SISTEM QUALITY* TERHADAP *NET BENEFIT* MEDIASI *USER SATISFACTION*
DAN INTENTION USE
(Studi Kasus pada *Mobile Banking* BNI Cabang Prabumulih)**

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan
Pada Program Studi Magister Manajemen



OLEH
Aprian Nugraha
NPM 2022501002

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
PALEMBANG
2024**



FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS

Pengaruh *Service Quality, Information Quality, System Quality* Terhadap *Net Benefit* Mediasi *User Satisfacation* dan *Intention Use* (Studi Kasus pada Mobile Banking BNI Cabang Prabumulih)

Nama Mahasiswa : Aprian Nugraha
NPM : 2022501002
Program Studi : Manajemen Program Magister
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah Diuji Dalam Sidang Tesis
Pada Tanggal 05 Agustus 2024

No	Komisi Penguji Sidang Tesis,	Tanda Tangan
01	Dr. Marzuki Alie, MM NIDN. 8914720021 Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama	
02	Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. NIDN. 0007077501 Anggota Komisi Penguji I	
03	Dr. Hj. Luis Marnisah., MM,CLMA,CIQnR NIDN. 0005096301 Anggota Komisi Penguji II	

Disetujui oleh;
Dekan Fakultas Ekonomi,
FAKULTAS EKONOMI,

Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D
NIDN. 0208048701

Diketahui oleh;
Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister,

Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,
CDM., CMarcom.
NIDN. 0007077501



FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

JUDUL TESIS

Pengaruh *Service Quality, Information Quality, System Quality* Terhadap *Net Benefit* Mediasi *User Satisfaction* dan *Intention Use* (Studi Kasus pada Mobile Banking BNI Cabang Prabumulih)

Nama Mahasiswa : Aprian Nugraha
NPM : 2022501002
Program Studi : Manajemen Program Magister
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis

Palembang, 15/08/ 2024

**Ketua Komisi Penguji/
Pembimbing,**

**Dr. Marzuki Alie, MM
NIDN. 8914720021**

Anggota Komisi Penguji I,

**Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,
CDM., CMarcom.
NIDN. 0007077501**

Anggota Komisi Penguji II,

**Dr. Hj. Luis Marnisah., MM, CLMA, CIQnR
NIDN. 0005096301**

Palembang, 15/08 / 2024

FAKULTAS EKONOMI
Dekan Fakultas Ekonomi,

**Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D
NIDN. 0208048701**

Palembang, 15/ 08/ 2024

**Ketua Program Studi Manajemen Program
Magister,**

**Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,
CDM., CMarcom.
NIDN. 0007077501**



FM-PM-09.5/05

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS


Tesis ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh *Service Quality, Information Quality, System Quality* Terhadap *Net Benefit* Mediasi *User Satisfacation* dan *Intention Use* (Studi Kasus pada Mobile Banking BNI Cabang Prabumulih)
Nama Mahasiswa : Aprian Nugraha
NPM : 2022501002
Program Studi : Manajemen Program Magister


Telah dipertahankan di hadapan Komisi Penguji Sidang Tesis, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Komisi Penguji Sidang Tesis,

Ketua Komisi Penguji /
Pembimbing Utama,


Dr. Marzuki Alie, MM
NIDN. 8914720021

Anggota Komisi Penguji I


Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM.,
CMarcom.
NIDN. 0007077501

Anggota Komisi Penguji II


Dr. Hj. Luis Marnisah., MM,CLMA,CIQnR
NIDN. 0005096301

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister,



Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,
CDM., CMarcom.
NIDN. 0007077501

Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI,




Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D
NIDN. 0208048701

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama lengkap : Aprian Nugraha

NPM : 2022501002

dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya tesis saya yang berjudul :

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, *SISTEM QUALITY* TERHADAP *NET BENEFIT* MEDIASI *USER SATISFACTION* DAN *INTENTION USE*

(Studi Kasus pada *Mobile Banking* BNI Cabang Prabumulih)

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan benar-benar hasil penelitian saya, sesuai kode etik akademik penulisan ilmiah. Pengutipan hasil penelitian orang lain atau penggunaan teori penelitian, saya selalu disebutkan sumber kutipan yang bersangkutan. Jika saya melakukan plagiarisme dan melanggar pernyataan tersebut, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademik yang berlaku di Universitas indo global mandiri palembang.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dan saya tanda tangani secara sadar dan sebenarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang , 13 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Aprian Nugraha

NPM : 2022501002

**DEKLARASI HAK CIPTA DAN PERSEMBAHAN LICENSI
TESIS TERBATAS KEPADA PROGRAM MAGISTER EKONOMI
MANAJEMEN UNIVERSITAS IGM**

Dengan ini, saya selaku penulis dan pemilik hak cipta kekayaan intelektual berupa tesis yang berjudul :

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, *SISTEM QUALITY* TERHADAP *NET BENEFIT* MEDIASI *USER SATISFACTION* DAN *INTENTION USE*
(Studi Kasus pada *Mobile Banking* BNI Cabang Prabumulih)**

Dengan sebenarnya memberikan kewenangan terbatas kepada program manajemen program magister Universitas Indo Global Mandiri Palembang; untuk menyimpan pada perpustakaan, menggandakan dan mensitasi untuk kepentingan penelitian ilmiah.

Demikianlah deklarasi ini dibuat dengan sesungguhnya untuk digunakan sebagaimana mestinya

Palembang, 13 Agustus 2024
Yang mendeklarasikan



Aprian Nugraha
NPM : 2022501002

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, *SISTEM QUALITY TERHADAP NET BENEFIT MEDIASI USER SATISFACTION DAN INTENTION USE* (Studi Kasus pada **Mobile Banking BNI Cabang Prabumulih**)”**. Tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai Gelar Magister Manajemen pada Universitas Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Di dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM. selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri.
2. Bapak Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri
3. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Tesis
4. Bapak Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. selaku Ketua Prodi Magister Manajemen.
5. Teman-teman sejawat Angkatan 2022 Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, Agustus 2024

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Service Quality, Information Quality, Sistem Quality Terhadap Net Benefit Mediasi Kepercayaan Pelanggan Dan Intention Use (Studi Kasus pada *Mobile Banking* BNI Cabang Prabumulih). Metode penelitian ini menggunakan survey deskriptif dan verifikatif, pengumpulan data lapangan menggunakan teknik kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif, dimana dalam penelitian ini terdapat variabel yang berhubungan dan dapat mempengaruhi variabel lain. Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Cabang Prabumulih. Dengan metode acidental sampel dengan jumlah sampel 111 responden. Pengolahan data menggunakan tool analisis Smart PLS v 3 Hasil penelitian menyimpulkan bahwa 1). *Information Quality* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Net Benefit* 2). *Information Quality* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Use* 3). *Information Quality* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *User Satisfaction* 4). *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit* 5) *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use* 6). *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* 7). *System Quality* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Net Benefit* 8). *System Quality* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Use*. 9). *System Quality* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *User Satisfaction* 10). *System Quality* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *User Satisfaction* 11). *User Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*.

Kata kunci : *Information Quality* , *Service Quality* , *System Quality*, *Net Benefit*, *Use* , *User Satisfaction*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality, Information Quality, System Quality on Net Benefit Mediation Customer Trust and Intention Use (Case Study on Mobile BNI Banking Prabumulih Branch). This research method uses a descriptive survey and verification, field data collection using questionnaire techniques, interviews and documentation. This research is associative research, where in this study there are variables that are related and can affect other variables. affect other variables. The population of this research is Bank BNI Branch customers Prabumulih. With incidental method sample method with a sample size of 111 respondents. Data processing using Smart analysis tool PLS v 3 The results of the study concluded that 1). Information Quality does not positive and insignificant effect on Net Benefit 2). Information Quality has no positive and insignificant effect to Use 3).Information Quality has no positive and insignificant effect on User Satisfaction 4). Service Quality has a positive and significant to Net Benefit 5) Service Quality has a positive and significant effect on Use 6).significant on Use 6). Service Quality has a positive and significant on User Satisfaction 7). System Quality has no positive and insignificant effect to Net Benefit 8). System Quality has no positive and insignificant effect to Use. 9) System Quality has no positive and insignificant effect on User System Quality has no positive and insignificant effect on User Satisfaction 11). User Satisfaction has a positive and significant effect on Net Benefit.

Keywords: Information Quality, Service Quality, System Quality, Net Benefit, Use, User Satisfaction

Halaman Persembahan

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tesis ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya tesis ini bisa selesai diwaktu yang tepat.

Tesis atau Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibuku, Supratman, S.sos (Alm) dan Ningdah, S.H. terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Istriku Astried Harera Alfha, Am. Keb., terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, dukungan dan telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
3. Anak-anakku Kay Laiba Jennamira, Haneen Angyalka Surifatullah, dan Zaeim Hamizan Abrar yang menjadi penyemangatku dalam mengerjakan tugas akhir ini.
4. Dosen Pembimbing bapak Marzuki Alie dan ibu Tien Yustini yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Semua teman-teman Magister Manajemen 2022
6. Kepada semua teman-teman, saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan tesis ini untuk kalian semua.

Halaman Motto

"Kesuksesan tidak diukur dari seberapa sering Anda jatuh, tetapi seberapa sering Anda bangkit kembali."

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER TESIS	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME.....	v
DEKLARASI HAK CIPTA DAN PERSEMBAHAN LICENSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
HALAMAN MOTO	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.4. Perumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian.....	11
1.6. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Kajian Teoritik	14
2.1.1. Pengertian Manajemen.....	14
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.3. Pengertian Pemasaran	16
2.1.4. Mobile Banking	18
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	44
2.3. Kerangka Berfikir	47
2.4. Hipotesis	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	53
3.2. Populasi dan Sampel.....	53
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	55
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	55
3.5. Defenisi Operasional Variabel	56
3.6. Rancangan Analisis Data	58
3.7. Structural equation modeling Partial Least Square (SEM-PLS).....	60
3.7.1. Outer Model (Model Pengukuran)	60
3.7.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	61
3.7.3. Inner Model (Model Struktural).....	62
3.7.4. Skema Pembobotan (Weight Relation)	62
3.7.5. Analisis Jalur (Path Analysis).....	62
3.8. Rancangan Uji Hipotesis.....	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1. Deskripsi Tempat Penelitian	65
4.2. Hasil Penelitian.....	68
4.2.1. Karakteristik	68
4.2.2. Evaluasi Model Pengukuran	71
4.2.3. Analisis Statistik Deskriptif.....	77
4.2.4. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	79
4.3. Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1. Kesimpulan	102
5.2. Saran	104
5.3. Implikasi Manajerial.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Ulasan nasabah pada App store	8
Tabel 1. 2. Transaksi berdasarkan channel	22
Tabel 3. 1. Defenisi Operasional.....	56
Tabel 4. 1. Jenis Kelamin Responden	68
Tabel 4. 2. Status pekerjaan responden	68
Tabel 4. 3. Usia responden	69
Tabel 4. 4. Lama menjadi nasabah.....	70
Tabel 4. 5. Tingkat pendidikan responden	70
Tabel 4. 6. Outer Loading.....	72
Tabel 4. 7. Average Variance Extracted (AVE)	73
Tabel 4. 8. Fornell-Larcker	74
Tabel 4. 9. Cronbach's Alpha	76
Tabel 4. 9. Composite Reliability	75
Tabel 4. 11. Cross Loading.....	75
Tabel 4. 12. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Information Quality	77
Tabel 4. 13. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Service Quality.....	77
Tabel 4. 14. Analisis Statistik Deskriptif Variabel System Quality	78
Tabel 4. 15. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Use.....	78
Tabel 4. 16. Analisis Statistik Deskriptif Variabel User Satisfaction	79
Tabel 4. 17. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Net benefit	79
Tabel 4. 18. R-Square (R2).....	80
Tabel 4. 19. Uji Hipotesis t.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2. Rating BNI Mobile di APP Store.....	8
Gambar 2. 1. Kerangka berfikir	52
Gambar 4. 1. Kerangka Berfikir.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari Perusahaan
- Lampiran 4. Kuisisioner
- Lampiran 5. Hasil Kuisisioner