

TESIS

**PENGARUH *E-COMMERCE*, PERILAKU KONSUMTIF NASABAH
DAN PENGGUNAAN DIGITAL APLIKASI TERHADAP KUALITAS
PRODUK JENIUS BANK BTPN KANTOR CABANG PALEMBANG**

**Diajukan Untuk Mengikuti sidang Tesis Pada Program Magister
Manajemen**



Oleh : **Fitria Naztha Primaza**

NPM. 2022501010

UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
PALEMBANG**

2024



FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER


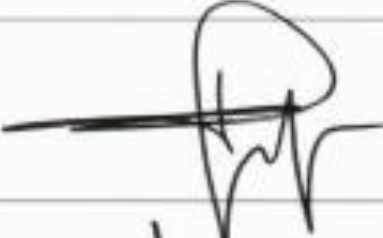



PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS

Pengaruh E-Commerce, Perilaku Konsumtif Nasabah dan Penggunaan Digital Aplikasi terhadap Kualitas Jenius Bank BTPN Kantor Cabang Palembang

Nama Mahasiswa : Fitria Naztha Primaza
NPM : 2022501010
Program Studi : Manajemen Program Magister
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah Diuji Dalam Sidang Tesis
Pada Tanggal 30 Juli 2024

No	Komisi Penguji Sidang Tesis,	Tanda Tangan
01	Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. NIDN. 0007077501 Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama	
02	Dr. Tien Yustini, M.Si, CIRR., CLMA NIDN. 0228047001 Anggota Komisi Penguji I	
03	Dr. Hj. Luis Marnisah, M.M., CIQnR, CISHR NIDN. 0005096301 Anggota Komisi Penguji II	
Disetujui oleh; Dekan 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



FM-PM-09.5/05

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh E -Commerce, Perilaku Konsumtif Nasabah dan Penggunaan Digital Aplikasi terhadap Kualitas Jenius Bank BTPN Kantor Cabang Palembang
Nama Mahasiswa : Fitria Naztha Primaza
NPM : 2022501010
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. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM.,
CMarcom.
NIDN. 0007077501

Anggota Komisi Penguji I

Dr. Tien Yustini, M.Si., CIRR., CLMA
NIDN. 0128047001

Anggota Komisi Penguji II

Dr. Hj. Luis Marnisah, M.M., CIQnR, CISHR
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,

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



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER**

PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

JUDUL TESIS

Pengaruh E -Commerce, Perilaku Konsumtif Nasabah dan Penggunaan Digital Aplikasi terhadap Kualitas Jenius Bank BTPN Kantor Cabang Palembang

Nama Mahasiswa : Fitria Naztha Primaza
NPM : 2022501010
Program Studi : Manajemen Program Magister
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis

Palembang, 9 / 8 / 2024

**Ketua Komisi Penguji/
Pembimbing,**

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

Anggota Komisi Penguji I,

**Dr. Tien Yustini, M.Si, CIRR., CLMA
NIDN. 0218047001**

Anggota Komisi Penguji II,

**Dr. Hj. Luis Marnisah, M.M., CIQnR,
CISHR
NIDN. 0005096301**

Palembang, 9 / 8 / 2024
Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI

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

Palembang, 9 / 8 / 2024

**Ketua Program Studi Manajemen Program
Magister,**

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

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama lengkap :Fitria Naztha Primaza

NPM : 2022501010

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya tesis saya yang berjudul :

**PENGARUH E-COMMERCE, PERILAKU KONSUMTIF NASABAH DAN
PENGUNAAN DIGITAL APLIKASI TERHADAP KUALITAS PRODUK
JENIUS BANK BTPN KANTOR CABANG PALEMBANG**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di 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, 8 / Agustus / 2024
Yang Membuat Pernyataan



Fitria Naztha Primaza
NPM. 2022501010

**DEKLARASI HAK CIPTA TESIS
DAN PERSEMBAHAN LICENSI TERBATAS
KEPADA PROGRAM MAGISTER EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

DEKLARASI HAK CIPTA KEKAYAAN INTELEKTUAL

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

**PENGARUH *E-COMMERCE*, PERILAKU KONSUMTIF NASABAH DAN
PENGUNAAN DIGITAL APLIKASI TERHADAP KUALITAS PRODUK
JENIUS BANK BTPN KANTOR CABANG PALEMBANG**

Dengan sebenarnya memberikan kewenangan terbatas kepada Program Studi Manajemen Program Magister Universitas Indo Global Mandiri Palembang; untuk menyimpan pada perpustakaan, mengandakan dan mensitasi untuk kepentingan penelitian ilmiah.

Demikianlah deklarasi ini dibuat dengan sesungguhnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 8 / Agustus / 2024

Yang Mendeklarasikan



**Fitria Naztha Primaza
NPM. 2022501010**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Yang Maha besar atas nikmat karunia yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan tepat waktu .

Penulisan tesis ini tidak dapat dilakukan dan diselesaikan tanpa bantuan dan dukungan serta support dari Dosen pembimbing tesis, Ketua program studi fakultas ekonomi magister manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang, dosen – dosen di magister manajemen, keluarga tentunya, terima kasih atas dukungan dan semua doanya.

ABSTRAK

Pengaruh *E-commerce* perilaku konsumtif nasabah dan penggunaan digital aplikasi terhadap kualitas produk jenius Bank BTPN kantor cabang Palembang. *E – commerce* merupakan proses bisnis yang menggunakan teknologi internet yang menghubungkan Perusahaan, konsumen dan Masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik atau pertukaran barang/jasa dan informasi secara elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-commerce* , perilaku konsumtif nasabah dan penggunaan digital aplikasi terhadap kualitas produk Jenius Bank BTPN kantor cabang Palembang.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sampel yang diambil adalah nasabah prioritas di BTPN Cabang Palembang, dengan sumber data atau alat yang dipakai adalah kuisioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan ada kaitan antara penggunaan *E-Commerce* perilaku konsumtif nasabah dengan penggunaan digital aplikasi dan kualitas dari digital aplikasi itu sendiri dalam hal ini Jenius Bank BTPN Kantor cabang Palembang.

ABSTRACT

The influence of e-commerce customer consumer behavior and the use of digital applications on the quality of Bank BTPN's jenius products at the Palembang branch office. E-commerce is a business process that uses internet technology that connects companies, consumers and society in the form of electronic transactions or electronic exchange of goods/services and information. This research aims to determine the influence of E-commerce, customer consumptive behavior and the use of digital applications on the quality of Jenius Bank BTPN Palembang branch office products.

The method used is a quantitative method. The samples taken were priority customers at BTPN Palembang Branch, with the data source or tool used being a questionnaire.

The results of this research show that there is a link between the use of E-Commerce, customer consumptive behavior with the use of digital applications and the quality of the digital application itself, in this case the Jenius Bank BTPN Palembang branch office.

Halaman Persembahan

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Tesis ini penulis mempersembahkannya kepada :

1. Allah SWT, hanya atas izinnya lah maka tesis ini dapat selesai tepat Waktu
2. Diri sendiri yang telah berjuang untuk mengalahkan rasa malas
3. Papa Ir Nazalyus M.Si yang telah memotivasi untuk menempuh jenjang S2
4. (Almh) Mama Bertha herawani
5. Suami dan anak anak tercinta untuk support dan pengertiannya
6. Semua keluarga, teman dan rekan sejawat dan rekan kuliah

Motto

“Cukuplah bagi kami Allah sebagai penolong dan Dia adalah sebaik – baiknya pelindung”

“ What doesn’t kill you, makes you stronger “

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
LEMBAR PERBAIKAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME.....	v
DEKLARASI HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
HALAMAN MOTTO.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	14

1. E-Commerce	14
a. Pengertian <i>E-commerce</i>	15
b. Manfaat <i>E-commerce</i>	16
c. Kelebihan dan Kekurangan <i>E-Commerce</i>	17
d. Perkembangan <i>E-Commerce</i> di Indonesia.....	18
e. Dimensi dan indikator <i>e-commerce</i>	19
2. Digital Payment	20
a. Pengertian Digital Payment	20
b. Metode Pembayaran Digital Payment.....	21
c. Aplikasi Pembayaran Digital Payment.....	22
3. Perilaku konsumtif	24
a. Pengertian Perilaku konsumtif	24
b. Faktor-Faktor Perilaku Konsumtif	25
c. Aspek Positif dan Negatif Perilaku Konsumtif.....	25
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumtif	27
4. Kualitas Produk	33
a. Pengertian Kualitas Produk	33
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	35
c. Dimensi Dimensi Kualitas Produk	35
2.2 Kerangka pemikiran.....	37
2.3 Penelitian terdahulu	41
2.4 Hipotesis Penelitian	63

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan waktu penelitian	64
3.2 Populasi dan sampel	65
3.3 Jenis dan Sumber Data	66
3.4 Metode Pengumpulan Data	67
3.5 Definisi Operasional Variabel	68
3.6 Rancangan Analisis Data.....	71
3.6.1 Uji Validitas.....	72
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	72

3.6.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	73
3.6.4	Uji Persyaratan Analisis Data.....	73
3.6.5	Uji Asumsi Klasik	75
3.6.6	Analisis Statistik Inferensial.....	76
3.7	Rancangan Hipotesis	79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	81
4.1.1.	Uji Validitas	82
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	85
4.1.3	Analisis Statistik Deskripsi	86
4.1.4	Analisis Butir Instrumen	91
4.1.5	Uji Persyaratan Analisis	94
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	98
4.1.7	Analisis Statistik Inferensial.....	101
4.1.8	Uji Hipotesis.....	103
4.1.8.1.	Uji Simultan (Uji F)	103
4.1.8.2.	Uji Parsial (Uji t)	104
4.1.9	Uji Hipotesis Statistik.....	106
4.2	Pembahasan	107
4.2.1.	Pengaruh <i>E-commerce</i> , Perilaku Konsumtif Nasabah, dan Penggunaan Digital Aplikasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Produk	107
4.2.2.	Pengaruh <i>E-commerce</i> terhadap Kualitas Produk	109
4.2.3.	Pengaruh Perilaku Konsumtif Nasabah terhadap Kualitas Produk.	110
4.2.4.	Pengaruh Penggunaan Digital Aplikasi terhadap Kualitas Produk.	112

BAB V PENUTUP

5.1.	Kesimpulan.....	115
5.2.	Implikasi Penelitian	116
5.3.	Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA	121
-----------------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	41
3.1 Kisi-Kisi Instrumen Variabel.....	69
3.2 Penafsiran Koefisien Korelasi	78
4.1. Hasil SPSS Korelasi Variabel Kualitas Produk (Kprod).....	82
4.2. Hasil SPSS Korelasi Variabel <i>E-commerce</i> (EC).....	83
4.3. Hasil SPSS Korelasi Variabel Perilaku Konsumtif Nasabah (PK).....	84
4.4. Hasil SPSS Korelasi Variabel Penggunaan Digital Aplikasi (DA).....	84
4.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	85
4.6. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	87
4.7. Rata-Rata Skor Jawaban Variabel Kualitas Produk (Kprod)	92
4.8. Rata-Rata Skor Jawaban Variabel <i>E-commerce</i> (EC)	92
4.9. Rata-Rata Skor Variabel Perilaku Konsumtif Nasabah (PK).....	93
4.10. Hasil Nilai Rata-Rata Skor Variabel Digital Aplikasi (DA)	94
4.11. Data Hasil Uji Normalitas	95
4.12. Uji Linear <i>E-commerce</i> (EC) & Kualitas Produk (Kprod).....	96
4.13. Uji Linear Variabel Perilaku Konsumtif Nasabah (PK) dengan Kualitas Produk (Kprod).....	97
4.14. Hasil Uji Linear Variabel Digital Aplikasi (DA) dengan Kualitas Produk (Kprod)	98
4.15. Hasil Uji Multikolinearitas Variabel-Variabel Bebas.....	99
4.16. Regresi Berganda.....	101
4.17. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	103
4.18. Uji Simultan.....	104
4.19. Uji Parsial	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir.....	38
4.1. Grafik Histogram Variabel Kualitas Produk (Kprod)	88
4.2. Grafik Histogram Variabel <i>E-commerce</i> (EC)	89
4.3. Grafik Histogram Variabel Perilaku Konsumtif Nasabah (PK)	90
4.4. Grafik Histogram Variabel Penggunaan Digital Aplikasi (DA)	91
4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	100