

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *TRUST*, DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI *DIGITAL BANKING BLU BY BCA* DI DKI JAKARTA

(Survey Pada Pengguna Aplikasi *Digital Banking Blu by BCA* di DKI Jakarta)

THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, TRUST, AND PERCEIVED EASE OF USE ON THE DECISION TO USE BLU BY BCA DIGITAL BANKING APPLICATION IN DKI JAKARTA
(Survey on Users of Blu by BCA Digital Banking Application in DKI Jakarta)

Oleh:

Geby Adya Sabbrina Lubis

2020410127

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi gelar Sarjana dalam Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2025**

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *TRUST*, DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI *DIGITAL BANKING BLU BY BCA* DI DKI JAKARTA

(Survey Pada Pengguna Aplikasi *Digital Banking Blu by BCA* di DKI Jakarta)

THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, TRUST, AND PERCEIVED EASE OF USE ON THE DECISION TO USE BLU BY BCA DIGITAL BANKING APPLICATION IN DKI JAKARTA

(Survey on Users of Blu by BCA Digital Banking Application in DKI Jakarta)

Oleh:

Geby Adya Sabbrina Lubis

2020410127

SKRIPSI



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Geby Adya Sabbrina Lubis

NIM : 2020410127

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Pemasaran

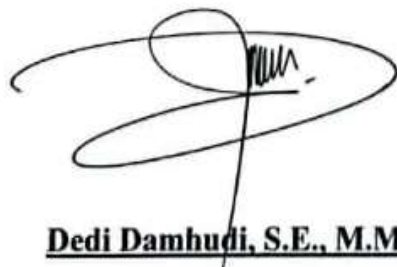
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality*, *Trust*, dan *Perceived Ease of Use*
Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *Digital Banking*
Blu by BCA di DKI Jakarta (Studi Kasus Pada Pengguna
Aplikasi *Digital Banking* di DKI Jakarta)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, 16 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Dedi Damhuri, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

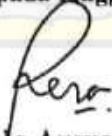
PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *TRUST*, DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI *DIGITAL BANKING BLU BY BCA* DI DKI JAKARTA
(Survey Pada Pengguna Aplikasi *Digital Banking Blu by BCA* di DKI Jakarta)

THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, TRUST, AND PERCEIVED EASE OF USE ON THE DECISION TO USE BLU BY BCA DIGITAL BANKING APPLICATION IN DKI JAKARTA
(Survey on Users of *Blu by BCA Digital Banking Application* in DKI Jakarta)

Oleh
Geby Adya Sabbrina Lubis
2020410127


SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada
Telah disahkan oleh Tim Penguji pada tanggal 15 Juli 2025 dengan nilai B



Dr. Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M.
Dosen Pembimbing


Dr. Melani Quintania, S.E., M.Pd.
Penguji I


Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.
Penguji II


Dr. Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M.
Penguji III


Dr. Sukardi, S.E., M.M.
Dekan Fakultas Ekonomi


Dedi Damhudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Geby Adya Sabbrina Lubis

NIM : 2020410127

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Pengaruh *E-Service Quality, Trust, dan Perceived Ease of Use Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Digital Banking Blu by BCA di DKI Jakarta (Study Kasus Pada Pengguna Aplikasi Digital Banking Blu by BCA di DKI Jakarta)*** yang dibimbing oleh Ibu Dr. Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M. adalah benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 19 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan,



METERAI
TEMPEL
7DE55ANX032165336

Geby Adya Sabbrina Lubis

ABSTRAK

Transformasi teknologi yang semakin pesat saat ini memberikan dampak pada pola transaksi ekonomi menjadi semakin serba digital. Teknologi yang terus berkembang tentunya semakin mempermudah seseorang untuk memenuhi kebutuhannya termasuk pada keperluan transaksi keuangan. Adanya modernisasi perbankan dalam mengembangkan digital *banking* dimana semua layanan dilakukan secara *online*. Blu by BCA Digital hadir sebagai salah satu bank digital di Indonesia yang bisa diandalkan dengan menawarkan berbagai fitur yang tersedia guna memudahkan penggunaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality*, *Trust*, dan *Perceived Ease of Use* terhadap keputusan penggunaan aplikasi *digital banking* Blu by BCA Digital di DKI Jakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar kepada 100 responden yang aktif bertransaksi menggunakan aplikasi bank digital Blu by BCA Digital minimal 2 (dua) kali transaksi dalam 2 (dua) bulan terakhir. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik yang dilakukan sebagai persyaratan yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan SPSS 26. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F dan secara parsial menggunakan uji T. Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa secara simultan dan parsial variabel *e-service quality*, *trust*, dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan Blu by BCA Digital di DKI Jakarta.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *Trust*, *Perceived Ease of Use*, Keputusan Penggunaan

ABSTRACT

The rapid transformation of technology today has had an impact on economic transaction patterns, making them increasingly digital. The continuous development of technology has certainly made it easier for people to meet their needs, including financial transactions. The modernisation of banking has led to the development of digital banking, where all services are carried out online. Blu by BCA Digital is one of Indonesia's reliable digital banks, offering a range of features to make it easier for its users. The purpose of this study is to determine the influence of E-Service Quality, Trust, and Perceived Ease of Use on the decision to use the Blu by BCA Digital digital banking application in Jakarta. Data collection techniques used a questionnaire distributed to 100 respondents who actively transacted using the Blu by BCA Digital digital banking application at least twice in the past two months. The research sample was selected using non-probability sampling and purposive sampling techniques. The analytical tool used was multiple linear regression analysis, with classical assumption tests conducted as prerequisites for the analysis, processed using SPSS 26. Hypothesis testing was conducted simultaneously using the F-test and partially using the t-test. The results of this study conclude that, both simultaneously and partially, the variables of e-service quality, trust, and perceived ease of use influence the decision to use Blu by BCA Digital in Jakarta.

Keywords: E-Service Quality, Trust, Perceived Ease of Use, Decision to Use

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY, TRUST, DAN PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI *DIGITAL BANKING BLU BY BCA* DI DKI JAKARTA”** Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (Strata 1) Ekonomi, Program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada.

Penyusunan proposal skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, masukan serta dukungan baik secara moral maupun materil dari semua pihak yang terlibat. Dengan rasa hormat dan kerendahan hati atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Resa Nurlaela Anwar S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Program Studi Manajemen Pemasaran yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi sampai selesai.
2. Bapak Dedi Damhudi S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada.
3. Bapak Dr. Sukardi, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada.

4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
5. Terimakasih untuk kedua orang tua penulis, terutama kepada ibu Selmi Panggabean atas segala kerja keras dan pengorbanannya, terimakasih atas fasilitas dan dukungan materil yang selalu diusahakan untuk penulis.
6. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen angkatan 2020, terutama kepada Rani, Amanda, Amelia, Nabilah, Adriansah, dan Aryo yang turut membantu serta tak henti memberi *support* kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Terimakasih kepada pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuan dari kalian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang dapat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat maupun menjadi inspirasi bagi kita semua.

Jakarta, 31 Juli 2025

Geby Adya Sabbrina Lubis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah.....	20
1.2.1 Identifikasi Masalah	20
1.2.2 Pembatasan Masalah	22
1.2.3 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan Penelitian	23
1.4 Manfaat Penelitian.....	23
BAB II LANDASAN TEORI	25
2.1 Landasan Teori	25
2.2 Penelitian Terdahulu	50
2.3 Kerangka Pemikiran	58
2.4 Hipotesis Penelitian	60
BAB III METODE PENELITIAN	62
3.1 Metode Yang Digunakan	62
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	63
3.3 Operasional Variabel	63
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	71

3.4.1 Jenis dan Sumber Data	71
3.4.2 Cara Penentuan Data	72
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	75
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	79
3.6.1 Uji Keabsahan Data.....	79
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	81
3.6.3 Alat dan Analisis Data	85
3.6.4 Uji Hipotesis.....	89
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	93
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	93
4.1.1 Sejarah Singkat Blu by BCA Digital	93
4.1.2 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan Blu by BCA Digital	94
4.2 Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden	94
4.2.1 Profil Responden	95
4.2.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	103
4.3 Uji Keabsahan Data.....	123
4.3.1 Uji Validitas.....	123
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	126
4.4 Uji Asumsi Klasik	126
4.4.1 Uji Normalitas	127
4.4.2 Uji Multikolinieritas	128
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	130
4.4.4 Uji Autokorelasi.....	131
4.5 Analisis Data.....	132
4.6 Hasil <i>Output</i> Regresi Linier Berganda	134
4.6.1 Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R ²).....	134
4.6.3 Uji Hipotesis.....	137
4.6.4 Pembahasan hasil variabel.....	142
4.6.5 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , <i>Trust</i> , dan, <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Keputusan Penggunaan.....	143
4.6.6 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Penggunaan	144

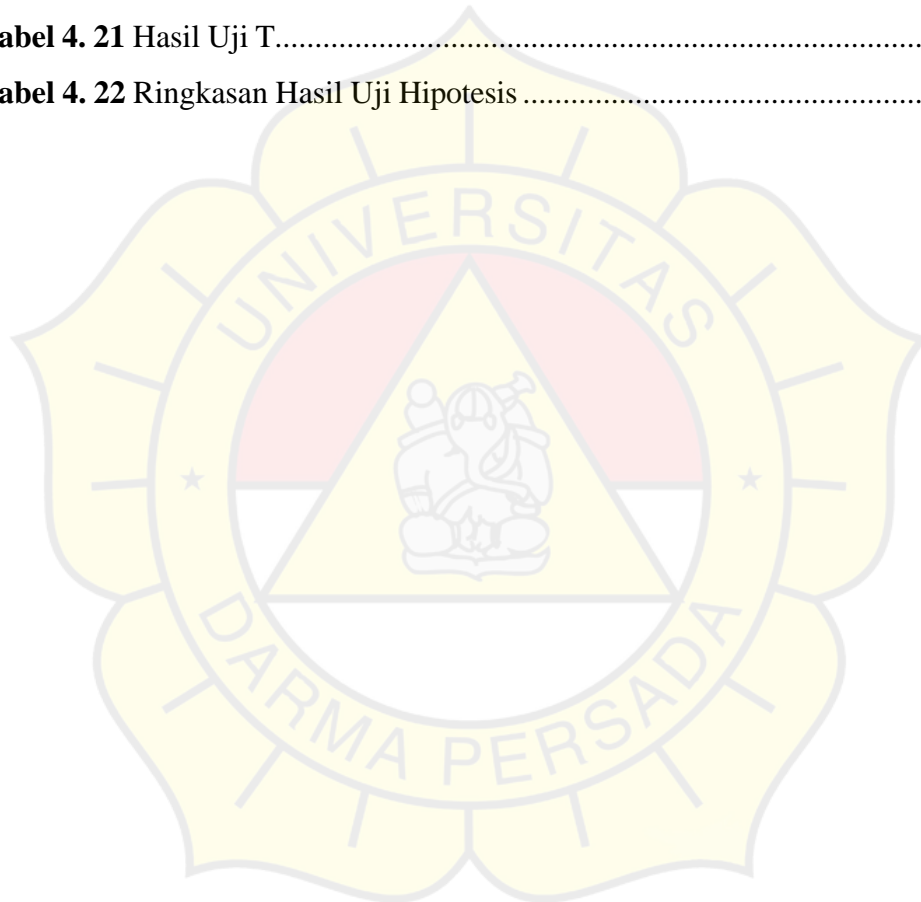
4.6.7 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Keputusan Penggunaan	145
4.6.8 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Keputusan Penggunaan	146
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	148
5.1 Kesimpulan.....	148
5.2 Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA.....	152
LAMPIRAN	160



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Tabel 1. 2 Bank Digital Paling Banyak diunduh di Indonesia.....	7
Tabel 1. 3 10 <i>World's Most Trustworthy Companies</i> 2024	16
Tabel 1. 4 <i>World's Top 100 Digital Banks Ranking</i> 2025	17
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	50
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	65
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	77
Tabel 3. 3 Rentang Skala	78
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi	88
Tabel 3. 5 Tingkat Koefisien Determinasi (R^2).....	89
Tabel 4. 1 Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
Tabel 4. 2 Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Usia.....	96
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	96
Tabel 4. 4 Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	97
Tabel 4. 5 Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan....	98
Tabel 4.6 Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Rata-rata Transaksi Perbulan.....	99
Tabel 4.7 Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Domisili	100
Tabel 4.8 Karakteristik Profil Responden Durasi Penggunaan Aplikasi Blu BCA Digital.....	101
Tabel 4. 9 Alasan Responden Menggunakan Blu BCA Digital	102
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	124
Tabel 4. 11 Hasil Uji Relibialitas	126
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	128
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolonieritas.....	129
Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi.....	131
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linear Berganda.....	132
Tabel 4. 16 Hasil Uji Korelasi (R)	134

Tabel 4. 17 Hasil Korelasi Koefisien Determinasi (R^2) Sederhana <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap Keputusan Penggunaan	135
Tabel 4. 18 Hasil Korelasi Koefisien Determinasi (R^2) Sederhana <i>Trust</i> terhadap Keputusan Penggunaan.....	136
Tabel 4. 19 Hasil Korelasi Koefisien Determinasi (R^2) Sederhana <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap Keputusan Penggunaan	136
Tabel 4. 20 Hasil Uji F.....	137
Tabel 4. 21 Hasil Uji T.....	139
Tabel 4. 22 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	142



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Peringkat Negara Pengguna Handphone Terbanyak.....	3
Gambar 1. 2 Perbandingan prefensi masyarakat antara Bank Konvesional dan Bank Digital di Asia Tenggara	4
Gambar 1. 3 Pertumbuhan Transaksi Bank Digital di Indonesia.....	5
Gambar 1. 4 Pendorong Penggunaan Bank Digital	6
Gambar 1. 5 <i>Market Share</i> Aplikasi Bank Digital di Indonesia	8
Gambar 1. 6 <i>Comparison of Digital Bank User Growth in Indonesia</i>	9
Gambar 1. 7 Logo Blu by BCA Digital	11
Gambar 1. 8 <i>Rating</i> Aplikasi Blu by BCA Digital.....	12
Gambar 1. 9 <i>Rating</i> Aplikasi Bank Digital 2025	13
Gambar 1. 10 Merek Perbankan Terkuat di Dunia (2024).....	14
Gambar 1. 11 Pertumbuhan Jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK).....	15

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	161
Lampiran 2. Profil Responden	171
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner Variabel <i>E-Service Quality</i>	192
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner Variabel <i>Trust</i>	195
Lampiran 5. Tabulasi Data Kuesioner Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	198
Lampiran 6. Tabulasi Data Kuesioner Variabel Penggunaan.....	202
Lampiran 7. Hasil <i>Output</i> Uji Validitas.....	206
Lampiran 8. Hasil <i>Output</i> Uji Reliabilitas	218
Lampiran 9. Hasil <i>Output</i> Uji Asumsi Klasik.....	219
Lampiran 10. Hasil <i>Output</i> Analisis Korelasi dan Regresi.....	222
Lampiran 11. Tabel R	225
Lampiran 12. Tabel Durbin-Watson	226
Lampiran 13. Tabel F.....	227
Lampiran 14. Tabel T	228
Lampiran 15. Bukti Penyebaran Kuesioner <i>Online</i>	229
Lampiran 16. Catatan Konsultasi Skripsi	232
Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup	233