

TESIS

**PENGARUH GAYA HIDUP DAN PENERIMAAN
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM BERTRANSAKSI NON TUNAI
MELALUI MOBILE BANKING BANK KALSEL**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister (S2)
pada Program Studi Administrasi Bisnis**

Oleh:

**ARTESYA NANDA AKHLAKULKARIMAH
NIM: 2120420320003**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH GAYA HIDUP DAN PENERIMAAN TEKNOLOGI INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI NON TUNAI
MELALUI MOBILE BANKING BANK KALSEL**

Oleh:

**ARTESYA NANDA AKHLAKULKARIMAH
2120420320003**

Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis
Pada Tanggal 27 Juni 2023

Menyetujui,
Penguji I



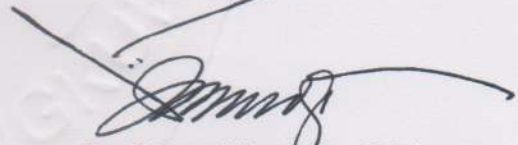
Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
NIP. 19560808 198403 1 002

Penguji II



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP. 19710420 199903 1 001

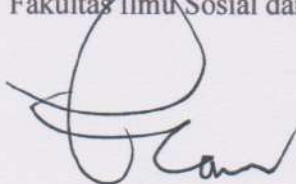
Penguji III



Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
NIP. 19740110 200003 1 001

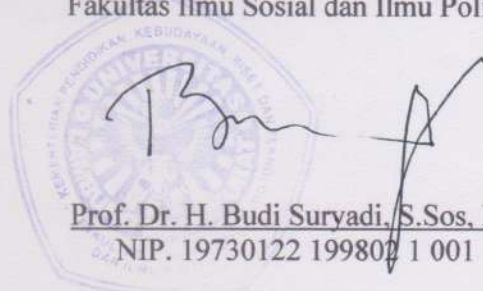
Diketahui,

Wakil Dekan I
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc
NIP. 19671005 199702 1 001

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001



Hari ini, Selasa, Tanggal: Dua Tujuh, Bulan: Juni, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Semester Genap tahun 2022/2023, bahwa:

a. Dewan Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 3817 /UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 26 Juni 2023.

b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa : Artesya Nanda Akhlakulkarimah
N I M : 2120420320003
Prodi : Magister Administrasi Bisnis
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 21.00 dan Selesai Jam: 22.00 WITA
Media : Zoom
Nilai : **83**, dengan konversi huruf: (A-)
Dinyatakan : (Lulus /Tidak Lulus

Berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin

Pada Tanggal : 27 Juni 2023

Mahasiswa yang diuji,

(Artesya Nanda Akhlakulkarimah)

Dewan Penguji:

1. Penguji I : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

2. Penguji II : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

3. Penguji III : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM

Mengetahui & Membenarkan:

an Dekan
Wakil Dekan I Bidang Akademik

Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc
NIP. 19671005 199702 1 001





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PASCASARJANA**

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 485/UN8.4/SE/2023

Sertifikat ini diberikan kepada:

Artesya Nanda Akhlakulkarimah

Dengan Judul Tesis:

Pengaruh Gaya Hidup dan Penerimaan Teknologi Informasi terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Bertransaksi Non Tunai melalui Mobile Banking Bank Kalsel

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$, dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 24 Agustus 2023

Direktur,



Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si.

NIP. 196805071993031020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan Judul **“Pengaruh Gaya Hidup dan Penerimaan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Non Tunai melalui Mobile Banking Bank Kalsel”**, sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister (S2) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

3. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu dan saran-saran dalam perbaikan tesis ini menjadi lebih baik lagi;
4. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si. selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan ilmu dan saran-saran dalam perbaikan tesis ini menjadi lebih baik lagi;
5. Dr. Taharuddin, S. Sos., MM. selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan ilmu dan saran-saran dalam perbaikan tesis ini menjadi lebih baik lagi;
6. Seluruh Dosen Program Studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat;
7. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Angkatan tahun 2021 Program Studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat;
8. Kedua orang tua, serta suami dan anak tercinta yang telah memberikan semangat tak terhingga untuk menyelesaikan penelitian ini tepat waktu;
9. Seluruh rekan kerja di Divisi Teknolog Sistem Informasi Bank Kalsel dan Bank Kalsel Cabang Utama yang telah membantu dan memberikan kontribusi dalam penelitian;

10. Semua pihak yang turut serta memberikan dorongan serta semangat dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Juni 2023

Penulis

ABSTRAK

Artesya Nanda Akhlakulkarimah, 2023. Pengaruh Gaya Hidup dan Penerimaan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Non Tunai melalui Mobile Banking Bank Kalsel. Dibawah bimbingan : Saladin Ghalib.

Perusahaan perbankan sebagai industri jasa keuangan terus berbenah guna menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan mendukung Gerakan Nasional Non Tunai. PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan sebagai salah satu industri jasa keuangan di Provinsi Kalimantan Selatan juga terus berupaya melakukan kontribusi dalam memberikan produk-produk yang bermanfaat bagi nasabah, salah satunya dengan mobile banking. Adanya kebutuhan nasabah dan dukungan teknologi dari perbankan membuat mobile banking menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam bertransaksi non tunai.

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan menganalisis hubungan antara gaya hidup dan penerimaan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah. Lokasi penelitian dipilih adalah Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin. Sebanyak 341 responden dipilih secara *non-probability sampling*. Pengumpulan data digunakan dengan menggunakan kuisioner dan regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya hidup berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penerimaan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Gaya hidup dan penerimaan teknologi informasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : gaya hidup, penerimaan teknologi informasi, kepuasan nasabah

ABSTRACT

Artesya Nanda Akhlakulkarimah, 2023. The Influence of Lifestyle and Acceptance of Information Technology on Customer Satisfaction in Non-Cash Transactions through Bank Kalsel Mobile Banking. Under the supervision of: Saladin Ghalib.

Banking companies, as a financial services industry, are always improving in order to keep up with the trends and assist the National Non-Cash Movement. As one of the financial services sectors in South Kalimantan Province, PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan continues making actions to contribute to the provision of beneficial products for consumers, one of which is mobile banking. Because of client requirements and bank technology assistance, mobile banking has become the preferred method of non-cash transactions for most people.

The goal of this study is to investigate and analyze the relationship between lifestyle and the acceptance of information technology on consumer satisfaction. Bank Kalsel Banjarmasin Main Branch was chosen as the research location. Non-probability sampling was employed to pick 341 respondents. A questionnaire was utilized to collect data, and multiple linear regression was applied to test the hypothesis.

The findings revealed that lifestyle had no influence on customer satisfaction. Customer satisfaction was significantly affected by acceptance of information technology. Customer satisfaction was greatly affected by lifestyle and acceptance of information technology.

Keywords: *lifestyle, acceptance of information technology, customer satisfaction*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teoritis.....	11
2.1.1 Kepuasan Nasabah	11
2.1.2 Perilaku Konsumen	15
2.1.3 Penerimaan Teknologi Informasi.....	26
2.2. Penelitian Terdahulu	32
2.3. Hipotesis dan Model Penelitian	38
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	38
2.3.2 Model Penelitian	40
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Desain Penelitian.....	41
3.3 Lokasi Penelitian.....	41
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	41
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5.1 Gaya Hidup (X_1)	43
3.5.2 Penerimaan Teknologi Informasi (X_2).....	43
3.5.3 Kepuasan Nasabah (Y).....	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6.1 Data Primer	47
3.6.2 Data Sekunder	48
3.7 Teknik Analisa Data.....	48
3.7.1. Skala Pengukuran.....	48

3.7.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.7.3. Uji Asumsi	50
3.7.4 Deskriptif Statistik	52
3.7.5 Alat Uji Hipotesis.....	52
BAB IV	55
HASIL PENELITIAN	55
4.1 Profil Responden.....	55
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.2 Deskriptif Variabel.....	58
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Gaya Hidup (X_1)	59
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penggunaan Teknologi Informasi (X_2) ..	65
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	73
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis	76
4.3.1 Uji Validitas Data.....	77
4.3.2 Uji Reabilitas Data	79
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	79
BAB V.....	89
PEMBAHASAN HASIL.....	89
5.1 Pembahasan.....	89
5.1.1 Pengaruh Gaya Hidup terhadap Kepuasan Nasabah.....	89
5.1.2 Pengaruh Penerimaan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah	91
5.1.3 Gaya Hidup (X_1) dan Penerimaan Teknologi Informasi (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) secara Simultan	93
5.2 Implikasi Hasil	93
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	95
BAB VI.....	96
KESIMPULAN.....	96
6.1 Kesimpulan	96
6.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Transaksi Mobile Banking di Indonesia	2
Tabel 1.2 Contoh Review Playstore Aksel by Bank Kalsel.....	4
Tabel 1.3 Transaksi Mobile Banking Bank Kalsel Lima Tahun Terakhir.....	5
Tabel 2.1 Dimensi Pengukuran AIO Statement.....	25
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Matriks Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban dan Bobot Nilai Responden Dengan Skala <i>Likert</i> .	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	57
Tabel 4.6 Dasar Interpretasi Skor Distribusi Jawaban Responden	58
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Gaya Hidup dengan Indikator <i>Activity</i>	59
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Gaya Hidup dengan Indikator <i>Interest</i>	59
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Gaya Hidup dengan Indikator <i>Opinion</i>	61
Tabel 4.10 Gabungan Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Gaya Hidup.....	61
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penggunaan Teknologi Informasi dengan Indikator <i>Perceived Usefulness</i>	65
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel	65
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penggunaan Teknologi Informasi dengan Indikator <i>Trust</i>	66
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penggunaan Teknologi Informasi dengan Indikator <i>Security</i>	67
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penggunaan Teknologi Informasi dengan Indikator <i>Behavioral Intention</i>	68
Tabel 4.16 Gabungan Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penggunaan Teknologi Informasi	68
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	74
Tabel 4.18 Gabungan Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	78
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	79
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas.....	81
Tabel 4.22 Hasil Uji Linearitas	82
Tabel 4.23 Hasil Analisis Regresi.....	83
Tabel 4.24 Nilai Koefisien Determinasi.....	87

Tabel 4.25 Hasil Uji T.....	84
Tabel 4.26 Hasil Uji F.....	86
Tabel 4.27 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Aplikasi Aksel by Bank Kalsel di Playstore Desember 2022 .	3
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen	16
Gambar 2.2 Model Penelitian	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	80
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	81
Gambar 5. 1 Model Hasil Penelitian.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuisisioner	101
Lampiran II Skor Jawaban Responden	106
Lampiran III Hasil Perhitungan SPSS	120