

**MODERASI *DIGITAL CUSTOMER SERVICE* PADA PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Survey Pada Nasabah Bank BNI di Kuningan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari

Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen



Oleh

Yan Yan Muhammad Suharyana

20210510024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KUNINGAN

2025

LEMBAR PENGESAHAN

MODERASI *DIGITAL CUSTOMER SERVICE* PADA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Survei Pada Nasabah bank BNI di Kuningan)

Disusun Oleh :

Yan Yan Muhammad Suharyana
NIM. 20210510024

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 12 Juni 2025 dihadapan Dewan Penguji.
Skripsi ini disahkan sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kuningan

Susunan Dewan Penguji

Penguji I,

Penguji II

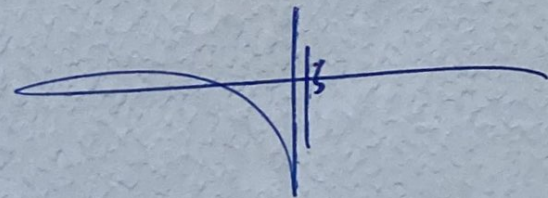
Penguji III



Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si
NIK. 41038971055



Dr. H. Iskandar, M.M
NIP. 196205081987031003



Dr. Hj. Lili Karmela F, S.E., M.Si
NIK. 41038971054

LEMBAR PERSETUJUAN
MODERASI *DIGITAL CUSTOMER SERVICE* PADA PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Survey Pada Nasabah Bank BNI di Kuningan)

Disusun Oleh :

YAN YAN MUHAMMAD SUHARYANA

20210510024

DISETUJUI OLEH :

Kuningan, 26 Mei 2025

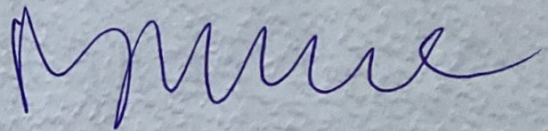
Dosen Pembimbing I,



Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M.

NIK. 41038111400

Dosen Pembimbing II,



Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd., M.M.

NIK. 410104930220

Mengetahui,

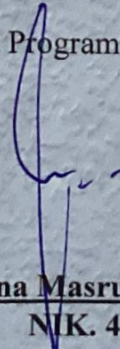
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Lili Karmela Fitriani, S.E., M.Si.

NIK. 41038971054

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Rina Masruroh, S.E., ME. Sy.

NIK. 41038091296

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Guru terbaik adalah pengalaman”

“Cobalah usaha dulu, kalau sukses kita berkelas,
kalaupun gagal setidaknya kita bukan pemalas”

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Allah SWT, karena hanya atas izin dan ridha-Nya, saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang paling berharga bagi saya, terutama kedua orang tua saya.

PERNYATAAN OTENSITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul '*Moderasi Digital Customer Service* Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen' (Survey Pada Nasabah Bank BNI di Kuningan). Ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila saya ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Kuningan, 26 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Yan Yan Muhammad Suharyana

20210510024

ABSTRAK

Yan Yan Muhammad Suharyanana, 20210510024, Moderasi *Digital Customer service* Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Nasabah Bank BNI di Kuningan). Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Kuningan. 2025. Pembimbing I: Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M. Pembimbing II: Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya Moderasi *Digital Customer Service* Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Sampel Pada Penelitian ini adalah Nasabah Bank BNI di Kuningan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner melalui *google form*. Jumlah keseluruhan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah kuesioner dan pengukurannya menggunakan skala Interval, data yang didapat diolah dengan metode *Moderated Regression Analysis* (MRA). Dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Berdasarkan pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen, dan *Digital Customer Service* mampu memoderasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Digital Customer Service*, Nasabah Bank, Bank BNI

ABSTRACT

Yan Yan Muhammad Suharyanana, 20210510024, *Moderation of Digital Customer service on the effect of service quality on customer satisfaction (Survey on Bank BNI Customers in Kuningan). Management Study Program. Faculty of Economics and Business. University of Kuningan. 2025. Advisor I: Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M. Advisor II: Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd., M.M.*

This study aims to determine and analyze the existence of Digital Customer Service Moderation on the Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction. The sample in this study were BNI Bank customers in Kuningan. The research method used in this research is quantitative method using a questionnaire via google form. The total number of samples in this study were 100 respondents. The data collection technique used by the author in this study was a questionnaire and the measurement used an Interval scale, the data obtained was processed using the Moderated Regression Analysis (MRA) method. With the help of the SPSS version 26 application. Based on hypothesis testing. The results of this study indicate that: Service Quality affects Customer Satisfaction, and Digital Customer Service is able to moderate Service Quality on Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Digital Customer Service, Bank Customers, Bank BNI

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas. Penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya restu dan ridha dari Allah SWT. Pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, kakak saya dan seluruh keluarga saya yang telah menemani saya selama 23 tahun lamanya hidup dalam suka dan duka. Terima kasih atas semua kasih sayang yang telah diberikan oleh kedua orang tua saya, dan terima kasih selalu mendo'a kan saya.
2. Dr. Dadang Suhardi, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd.,M.M. selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E.,M.Si. Selaku Rektor Universitas Kuningan.
5. Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, S.E.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
6. Dr. Rina Masruroh, S.E.,ME.Sy. Selaku Kepala Program Studi Manajemen.
7. Bapak Dudy Purwagandhi, yang selalu memberikan support, semangat dan motivasi, dan juga banyak membantu saya.
8. Kepada pemilik NIM 20210510115 (Arlina) yang selalu menemani saya disaat suka maupun duka, selalu memberikan semangat dan motivasi untuk saya.

9. Untuk kaum adam (Aji, Althaf, Arul, Dafa, Dwiky, Jacky, Wildan) terima kasih sudah menemani saya dari mulai mahasiswa baru sampai sekarang membuat skripsi.
10. Untuk keluarga besar manajemen 4A karena telah bersama – sama selama kurang lebih 4 tahun, sejak 2021 hingga sekarang 2025.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyusun proposal penelitian ini dengan judul "*Moderasi Digital Customer Services* Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survey pada Nasabah bank BNI di Kabupaten Kuningan)".

Proposal ini disusun sebagai bagian dari upaya untuk memahami lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah bank BNI khususnya di Kabupaten Kuningan. Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran. Penulis juga berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, seperti lembaga pendidikan, pemerintah, dan masyarakat, dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik terkait Kepuasan Konsumen dan penggunaan teknologi di kalangan Konsumen di Bank BNI.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis terbuka untuk menerima saran dan masukan dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan proposal penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam penyusunan proposal ini. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kuningan, 31 Desember 2024

Penulis

Yan Yan Muhammad Suharyana

NIM 20210510024

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	
PERNYATAAN OTENSITAS.....	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis:	9
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS11	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15

2.1.4	Digital Customer Service	19
2.1.5	Hubungan Antar Variabel	23
2.1.6	Penelitian Terdahulu	24
2.2	Kerangka Berpikir	28
2.3	Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Metode Penelitian.....	30
3.2	Operasional Variabel.....	30
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	33
3.4	Jenis dan Sumber Data	34
3.4.1	Jenis Data	34
3.4.2	Sumber Data.....	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6	Uji Instrumen	35
3.6.1	Uji Validitas	35
3.6.1.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	36
3.6.1.2	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	36
3.6.1.3	Uji Validitas Variabel Moderasi <i>Digital customer service</i> (M)....	37
3.6.2	Uji Reliabilitas	38
3.7	Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1	Analisis Deskriptif	39
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.3	Uji Hipotesis	41

3.7.3.2	Analisis Korelasi	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.2	Gambaran Karakteristik Responden	46
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
4.1.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.1.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	49
4.1.3	Teknik Analisis Data	50
4.1.3.1	Analisis Deskriptif	50
4.1.3.3	Uji Parsial (Uji t)	60
4.1.3.4	Analisis Korelasi	61
4.1.3.5	Uji Koefisien Determinasi	62
4.1.3.6	Uji Moderated Regression Analysis (MRA)	63
4.2	Pembahasan	65
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	66
4.2.2	<i>Digital Customer Service</i> Sebagai Variabel Moderasi	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	68
LAMPIRAN I		
LAMPIRAN II		
LAMPIRAN III		

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 1. 1 Diagram Kepuasan Konsumen.....	5
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian.....	29
Gambar 4. 1 Gambar Kategori Variabel Kualitas Pelayanan	53
Gambar 4. 2 Gambaran Kategori Variabel Kepuasan Konsumen	55
Gambar 4. 3 Gambar Kategori Variabel Digital Customer Service.....	57
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. 2 Skor skala interval.....	35
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	36
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	37
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Moderasi <i>Digital customer service</i> (M).....	37
Tabel 3. 6 Uji Reliabilitas	39
Tabel 3. 7 Interpretasi Koefisien Korelasi	43
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Deskriptif.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Parsial (Uji t)	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Korelasi X1M Terhadap Kepuasan Konsumen..	61
Tabel 4. 13 Hasil Koefisien Determinasi 1	62
Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi 1	63
Tabel 4.16 Hasil Analisis MRA	64