

**PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PEMBAYARAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK
PEREKONOMIAN RAKYAT (BPR) KAWAN,
KECAMATAN DAU, KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



OLEH :
YOSEFINA JEWARUS
NIM. 2022120037

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
FAKULTAS EKONOMI
MALANG**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PEMBAYARAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK
PEREKONOMIAN RAKYAT (BPR) KAWAN,
KECAMATAN DAU, KABUPATEN MALANG

SKRIPSI

Oleh :

YOSEFINA JEWARUS

NIM. 2022120037

Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Untuk Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada tanggal : 12 MARET 2026

Dosen Pembimbing
Utama,

Dosen Pembimbing
Pendamping,

(Anung Prasetyo Nugroho, SE., MMA)

(Fitria Setyaningrum, SE., MM)

Mengetahui

Ketua Program Studi,

(Moh. Askiyanto, SE., MM)

NIDN. 0706119401

LEMBAR PERNYATAAN

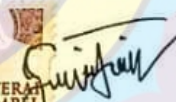
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YOSEFINA JEWARUS
NIM : 2022120037
Program Studi : Manajemen
Program : Sarjana
Judul : PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PEMBAYARAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK PEREKONOMIAN
RAKYAT (BPR) KAWAN, KECAMATAN DAU, KABUPATEN MALANG

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Laporan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 18 April 2026
Yang Membuat Pernyataan,



MALANG

YOSEFINA JEWARUS
NIM. 2022120037

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PEMBAYARAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK
PEREKONOMIAN RAKYAT (BPR) KAWAN,
KECAMATAN DAU, KABUPATEN MALANG

SKRIPSI

Oleh :

YOSEFINA JEWARUS

NIM. 2022120037

Telah dipertahankan dihadapan dan telah diterima tim penguji skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Tim Penguji :

1. Anung Prasetyo Nugroho, SE., MMA
2. Fitria Setyaningrum, SE., MM
3. Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Ahmad Mukoti, SE., MSA

NUPTK. 3138752653130123

MOTTO

“Walaupun Terlahir Bukan Dari Kedua Orang Tua Yang Mempunyai Gelar Sarjana, Tapi Puji Tuhan Saya Bisa Menjadi Sarjana”

“Mintalah, Maka Akan Diberikan kepadamu, Carilah, Maka Kamu Akan Mendapat, Ketoklah, Maka Pintu Akan Dibukaan Padamu.

(Matius 7:7).



PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya ini saya persembahkan dengan tulus kepada:

1. Sang Jurus Selamat Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu senantiasa mengiringi Langkah dan masah depan penulis yang penuh harapan.
2. Ayah dan ibuku tercinta, Bapak Yohanes Jewarus dan Ibu Apolonia Samung yang saya banggakan karena tidak hentinya melangitkan doa baiknya, mendukung, dan menjadi sumber semangat dalam setiap langkahku. Terima kasih atas kasih sayang yang tak ternilai, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar ini untuk bapak dan ibu saya tercinta.
“I LOVE My Father And Mother Very Much”
3. Kakakku tercinta Yoanitha Amus, Fransiska Amul, Maria Goreti Sangul, Getrudis Angus, Venansius Ogal dan keponakanku tercinta Gelfiano Putra Jewarus, Matildis Dewata Putri Drano, Teklaransia Putri Drano yang selalu menjadi sumber semangat, mendukung dalam hal apapun, dan penguat dalam setiap langkahku serta keluarga besar yang selalu memberi motivasi dan cinta yang menguatkan.
4. Terakhir, penulis ingin menyapaikan rasa terima kasih mendalam kepada diri sendiri. Yosefina Jewarus. Terima kasih telah bertahan sejauh ini dan setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian, Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah sering kali tak terlihat. Semoga kedepannya tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menjalani setia proses kehidupan

Semoga Tuhan memberikan limpahan berkat dan karunia atas segala kebaikan dan semoga kita semua selalu dalam lindungan-Nya dan semoga karya ini bermanfaat dan menjadi amal kebaikan.

BIODATA DIRI

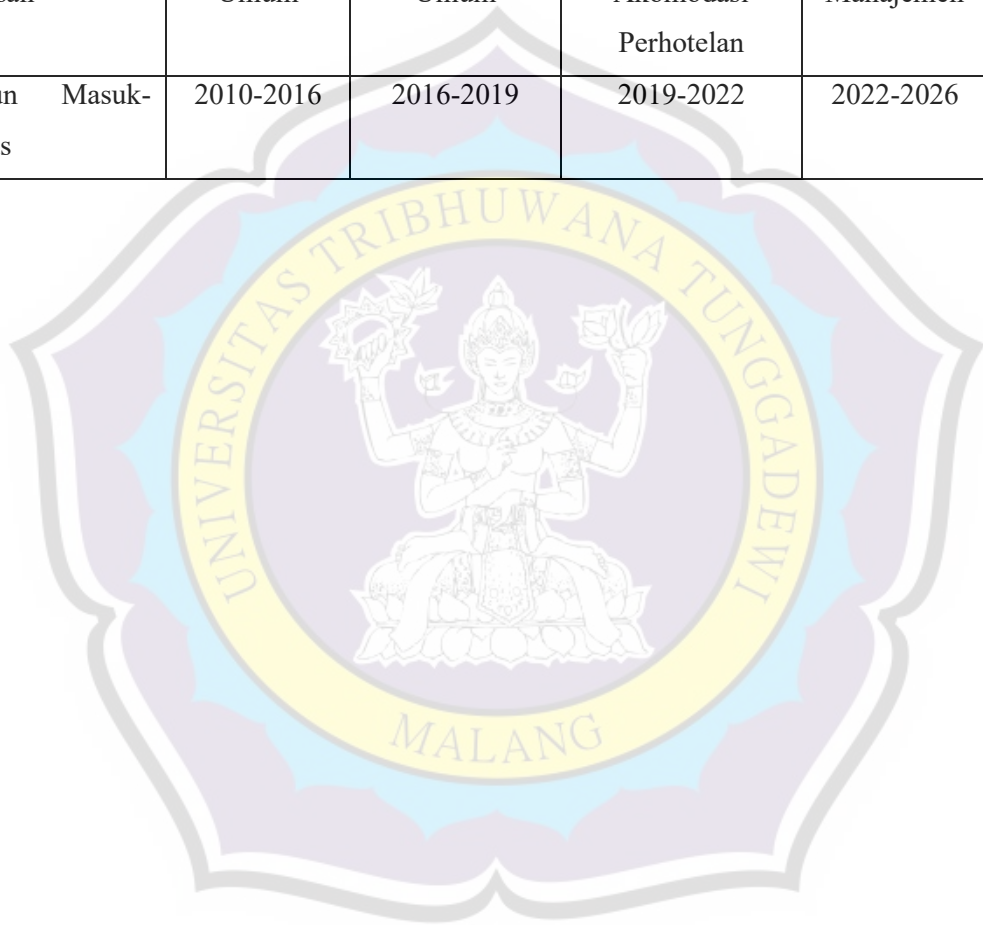


A. Identitas Diri

1. Nama : Yosefina Jewarus
2. Jenis Klamın : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Poka, 24 Maret 2003
4. Cita-Cita : Pengusaha
5. E-Mail : fhijewarus@gmail.com
6. No Telpon : 081238157370
7. Perguruan Tinggi : Universitas Tribhuwana Tunggađewi
8. Fakultas : Ekonomi
9. Prodi : Manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	SD	SMP	SMA	PT
Nama Instansi	SDK Poka	SMPN 5 Langke Rembong	SMAK Swakarsa Ruteng	Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
Jurusan	Umum	Umum	Akomodasi Perhotelan	Manajemen
Tahun Masuk- Lulus	2010-2016	2016-2019	2019-2022	2022-2026



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan atas Rahmat dan berkat Tuhan yang maha kuasa atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dalam keadaan yang baik. Berkat Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tulisan dengan judul “PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK PEREKONOMIAN RAKYAT (BPR) KAWAN KECAMATAN DAU, KABUPATEN MALANG, akhirnya dapat berjalan dengan lancar tanpa ada kesulitan. Dalam penulisan tugas akhir ini tentunya penulis mendapatkan bimbingan, arahan, koreksi, dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis patut mengucapkan banyak terimakasih kepada:

- 1 Bapak. Prof. Dodi Wirawan Irwanto, SE, M.Com., hph.D Selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- 2 Bapak. Dr. Ahmad Mukoffi, SE., M.SA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- 3 Bapak. Moh. Askiyanto, SE,MM, Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- 4 Bapak Anung Prasetyo N, SE., MMA selaku dosen pembimbing satu
- 5 Ibu Fitria Setyaningrum, SE., MM selaku dosen pembimbing dua
- 6 Bapak Dr. Willy Tri Hardianto, S.So., MM., M. AP selaku dosen penguji skripsi.
- 7 Keluarga dan teman-teman yang telah mendukung selama proses penulisan Laporan skripsi ini hingga selesai.

Sebagai akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini masih jauh dari kata yang diharapkan atau masih banyak yang belum sempurna. Segala kritik dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan laporan tugas akhir ini sangat diharapkan agar penulisan laporan ini biasa bermanfaat bagi semua pihak yang membutukannya.

Malang, 3 Oktober 2025

Yosefina Jewarus



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
BIODATA DIRI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Paradigma Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Ruang Lingkup	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1. Digitalisasi Sistem Pembayaran.....	14
2.2.2. Kepuasan Nasabah	18
2.3 Kerangka Berpikir	21
2.4 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Jenis Penelitian	24
3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian	25
3.4 Sumber Data	26
3.4.1 Data Primer	26
3.4.2 Data Skunder.....	26
3.5 Populasi	26

3.6	Metode Pengambilan Sampel.....	27
3.7	Metode Pengumpulan Data	29
3.8	Definisi Dan Pengukuran Variabel	31
3.9	Teknik Analisis Data Dan Metode Analisis Data	33
3.9.1	Uji Validitas	33
3.9.2	Uji Reliabilitas	35
3.9.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	35
3.9.4	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.9.5	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	38
3.9.6	Uji Hipotesis	39
3.9.7	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.1.2	Deskripsi Identitas Responden.....	49
4.1.3	Pengujian Instrumen	51
4.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	53
4.1.5	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	56
4.1.6	Pengujian Hipotesis (Uji t Parsial).....	57
4.1.7	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.2	Pembahasan	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	63
	DAFTAR PUSTAKA.....	65
	LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	11
Table 3.1 Skala Likert	30
Tabel 4.1 Deskripsi Identitas Responden Berupa Usia	49
Tabel 4.2 Deskripsi Gambaran Identitas Berupa Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.3 Deskripsi Identitas Responden Berupa Pendidikan	50
Tabel 4.4 Deskripsi Identitas Responden Berupa Frekuensi Menggunakan Layanan Pembayaran Digital	51
Tabel 4.5 Uji Validitas	52
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.7 Uji Normalitas (Kolmogorof Smirnov Test)	53
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linier Sederhana	56
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 4.11 Hasil Uji t Parsial	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pt. Bank Perekonomian Rakyat Kawan Cabang Dau.....	45
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : 1 Koesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah	74
Lampiran 3 : Deskripsi Hasil Tabulasi Tabulasi Data Mentah.....	80
Lampiran 4: Hasil Uji Validitas Kuesioner	85
Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	88
Lampiran 6: Analisis Regresi Linier Sederhana Dan Pengujian Hipotesis.....	90
Lampiran 7 : Surat Ijin Penelitian	93
Lampiran 8. Surat Jalan Penelitian.....	94
Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian.....	95

