

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PERCEIVED USEFULNESS*
DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL**

Diajukan untuk Memenuhi syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan



**POLITEKNIK
TEMPO**

Disusun oleh:
Laila Rahmatillah
NIM: 221210002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK TEMPO
JAKARTA
2026**

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PERCEIVED USEFULNESS*
DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL**

Diajukan untuk Memenuhi syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan



**POLITEKNIK
TEMPO**

Disusun oleh:
Laila Rahmatillah
NIM: 221210002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK TEMPO
JAKARTA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

 POLITEKNIK TEMPO	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK TEMPO PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL	Form TA-15
PENGESAHAN TUGAS AKHIR		

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Brand Image, Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Customer Satisfaction pada Aplikasi Blu By Bca Digital

Nama : Laila Rahmatillah

NIM : 221210002

Tugas Akhir ini telah dinyatakan lulus dalam sidang Tugas Akhir pada 5 Juni 2026 dihadapan penguji dan telah di revisi sesuai catatan Tim Penguji. Karena itu, penulis berhak memperoleh gelar Sarjana Terapan D4 (S.Tr.M) di bidang Manajemen.

Jakarta, 11 Juni 2026

Tanggal

Tanda Tangan

Ketua Program Studi

Dr. Ardiansyah, S.Kom., M.M
 NIDN. 0306028803

12 Juni 2026

Penguji I

Dr. Ardiansyah, S.Kom., M.M
 NIDN. 0306028803

12 Juni 2026

Penguji II

Rahmi Utami, S.E., M.M
 NIDN. 0304028306

12 Juni 2026

Pembimbing I

Indira Tribhuwana Tungga Dewi, S.E., M.M
 NIDN. 0312029401

12 Juni 2026

Pembimbing II

Harry Jundrio, S.E., M.M
 NIDN. 0330068302

12/06/2026

Mengetahui,
 Direktur Politeknik Tempo


Shalfi Andri, S.P., M.M
 NIDN. 0328087202

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

 POLITEKNIK TEMPO	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK TEMPO PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL	Form TA-10
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR		

**“ PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PERCEIVED USEFULNESS* DAN
PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL”**

Disusun oleh :
Laila Rahmatillah
221210002

Diterima dan Disetujui untuk dipertahankan pada Ujian Sidang Tugas Akhir

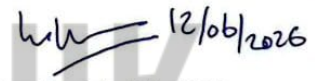
Menyetujui,
Jakarta, 12 Mei 2026

Pembimbing I



Indira Tribhuwana T.D., S.E., M.M.
NIDN. 0312029401

Pembimbing II

 12/06/2026

Harry Jundrio, S.E., M.M.
NIDN. 0330068302

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional



Dr. Ardiansyah, S.Kom., M.M.
NIDN. 0306028803

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

 POLITEKNIK TEMPO	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK TEMPO PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL	Form TA-16
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI		

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Laila Rahmatillah

Tempat/Tanggal lahir : Jakarta, 21 Oktober 2004

NIM : 221210002

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Brand Image*, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use* terhadap *Customer Satisfaction* pada Aplikasi blu By Bca Digital

Dosen Pembimbing : 1. Indira Tribhuwana T.D, S.E., M.M.
2. Harry Jundrio, S.E., M.M.

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya buat benar-benar hasil karya sendiri dan saya bertanggung jawab secara akademis atas apa yang saya tulis.

Pernyataan ini dibuat sebagai salah satu syarat menempuh Ujian Tugas Akhir.

Jakarta, 12 Mei 2026

Mahasiswa Ybs,



Laila Rahmatillah

221210002

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME



POLITEKNIK TEMPO

Gedung TEMPO Jl. Palmerah Barat No. 8 Jakarta 12210



021-5360409



admin@politekniktempo.ac.id



www.politekniktempo.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 001/Poltem-Perpus/Plagiasi/V/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reva Wijayanti, S.IP.

NIK : 22NA0020

Jabatan : Kepala Perpustakaan

Dengan ini kepala Perpustakaan Politeknik Tempo menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut :

Nama : Laila Rahmatillah

NIM : 221210002

Prodi / Angkatan : Manajemen Pemasaran Internasional / 2022

Judul : Pengaruh Brand Image, Perceived Usefulness Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Customer Satisfaction Pada Aplikasi Blu By Bca Digital

Tugas akhir yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi menggunakan aplikasi *Turnitin* dengan hasil 12% dan dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% sesuai dengan pedoman akademik yang berlaku pada setiap bab naskah skripsi/TA yang telah disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai persyaratan untuk sidang akhir dan pengurusan surat bebas pustaka.

Jakarta, 13 Mei 2026

Kepala Perpustakaan,

**POLITEKNIK
TEMPO**

Reva Wijayanti, S.IP.

Tembusan :

1. Wadir Akademik
2. Ketua Program Studi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH



POLITEKNIK TEMPO

Gedung TEMPO Jl. Palmerah Barat No. 8 Jakarta 12210

☎ 021-5360409 ✉ admin@politekniktempo.ac.id

🌐 www.politekniktempo.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Politeknik Tempo, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laila Rahmatillah

NIM : 221210002

Prodi / Angkatan : Manajemen Pemasaran Internasional / 2022

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan Politeknik Tempo, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Tugas Akhir ☐ Laporan Penelitian ☐ Lain-lain (.....)

Yang berjudul : **PENGARUH BRAND IMAGE, PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan Politeknik Tempo berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Politeknik Tempo, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 Juni 2026

Penulis,

Laila Rahmatillah

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *pengaruh brand image, perceived usefulness, dan perceived ease of use terhadap customer satisfaction pada pengguna aplikasi blu by BCA Digital*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linier berganda dan pengolahan data menggunakan IBM SPSS 27. Sampel penelitian berjumlah 389 responden yang ditentukan berdasarkan teori (Malhotra et al., 2017). Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item valid ($r_{hitung} > 0,098$) dan uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,817 sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Uji asumsi klasik menunjukkan data berdistribusi normal ($Sig. 0,200 > 0,05$), tidak terjadi multikolinearitas ($Tolerance > 0,10$; $VIF < 10$), serta tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa secara parsial *brand image* ($\beta = 0,283$), *perceived usefulness* ($\beta = 0,118$), dan *perceived ease of use* ($\beta = 0,172$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* ($Sig. < 0,001$). Secara simultan, ketiga variabel juga berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,396. Hasil korelasi menunjukkan hubungan positif antar variabel, dengan *brand image* sebagai variabel yang paling dominan.

Kata Kunci: *Brand Image, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Customer Satisfaction.*

POLITEKNIK
TEMPO

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of brand image, perceived usefulness, and perceived ease of use on customer satisfaction among users of the blu by BCA Digital application. This research employs a quantitative approach using multiple linear regression analysis with data processed through IBM SPSS 27. The sample consists of 389 respondents, determined based on the theory of (Malhotra et al., 2017). The validity test results indicate that all items are valid (r calculated > 0.099), while the reliability test shows a Cronbach's Alpha value of 0.817, indicating that the instrument is reliable. The classical assumption tests confirm that the data are normally distributed (Sig. $0.200 > 0.05$), free from multicollinearity (Tolerance > 0.01 ; VIF < 10), and show no heteroscedasticity. The regression analysis reveals that partially, brand image ($\beta = 0.283$), perceived usefulness ($\beta = 0.118$), and perceived ease of use ($\beta = 0.172$) have a positive and significant effect on customer satisfaction (Sig. < 0.001). Simultaneously, all independent variables significantly influence customer satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.396. Correlation results also show positive relationships among variables, with brand image identified as the most dominant factor.

Keywords: Brand Image, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Customer Satisfaction.

POLITEKNIK
TEMPO

PRAKATA

Akhirnya, penulis melabuhkan tinta pada lembar karyanya. Jatuh cinta pada mimpi, mengantarkan penulis menyingkap makna serta bercengkerama dengan perjalanan panjang penuh pelajaran. Berangkat dari cita-cita untuk melanjutkan pendidikan tinggi, Allah Swt. merangkai takdir hingga penulis berlabuh di Politeknik Tempo, menapaki setiap proses dalam Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional.

Atas izin dan kasih sayang Allah Swt., serta dorongan Mama, Papa, dan Kakak yang mendambakan putri tengah dan adiknya menyandang gelar sarjana, skripsi yang berjudul *“Pengaruh Brand Image, Perceived Usefulness, dan Perceived Ease of Use terhadap Customer Satisfaction pada Aplikasi blu by BCA Digital”* ini akhirnya dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Meski telah rampung, penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan. Selesaiannya skripsi ini bukan hanya menjadi wujud kelegaan, tetapi juga bentuk tanggung jawab yang telah ditunaikan selama menempuh pendidikan. Di balik proses ini, terdapat doa yang berbisik, harapan yang menyeru, bimbingan yang menuntun, serta dukungan yang senantiasa menguatkan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Shalfi Andri, S.P., M.M., selaku Direktur Politeknik Tempo, atas ilmu dan pelajaran hidup yang telah diberikan. Kepedulian dan kasih sayang Bapak menghadirkan kehangatan layaknya seorang ayah. Penulis akan selalu merindukan sapaan sederhana namun penuh makna, *“Laa, apa kabar? Semoga lancar magang dan tugas akhirnya.”* Semoga Bapak senantiasa berada dalam perlindungan Allah Swt., serta diberikan kesehatan dan keberkahan.
2. Dr. Ardiansyah, S.Kom., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional sekaligus dosen pembimbing akademik, atas kontribusi dalam membangun fondasi awal yang kokoh selama masa perkuliahan. Arah dan perhatian Bapak menjadi bekal berharga bagi penulis untuk terus berkembang.
3. Indira Tribhuwana Tungga Dewi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi I, yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, saran, serta bimbingan dengan penuh ketulusan. Terima kasih atas pendampingan, khususnya dalam pengolahan data IBM SPSS 27, di saat penulis mulai meragukan langkahnya.

4. Harry Jundrio, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, yang dengan kesabaran dan ketegasan membimbing penulis sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Setiap arahan dan tuntutan menjadi pecutan yang membentuk karakter penulis untuk lebih siap menghadapi masa depan.
5. Seluruh dosen Politeknik Tempo yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan.
6. Pintu surga penulis, Mama tercinta, yang selalu merestui setiap langkah penulis dalam mengejar mimpi. Terima kasih atas doa-doa yang tak pernah putus, yang dipanjatkan dalam setiap sujud kepada Allah Swt. Segala pencapaian di masa depan akan penulis persembahkan untuk Mama. Semoga suatu hari Mama dapat melihat penulis berdiri di puncak impian.
7. Panutan penulis, Papa tercinta, yang pertama kali mengantarkan penulis menapaki perjalanan ini. Terima kasih atas perjuangan tanpa lelah, doa yang tak terhingga, serta nasihat untuk menjadi pribadi yang dermawan dan bermanfaat bagi sesama.
8. Kakak tercinta, sosok anak pertama yang tangguh dan penuh pengertian. Tidak mudah berada di posisi tersebut, namun Kakak mampu menjadi teladan dan tempat pulang yang paling aman bagi penulis.
9. Ratu Madinah, sahabat penulis selama 16 tahun yang selalu hadir dan bertahan hingga hari ini. Terima kasih atas segala dukungan yang tidak pernah berhenti, serta selalu mengingatkan penulis untuk terus bertumbuh menjadi pribadi yang lebih dewasa dan bermanfaat. Terima kasih karena selalu menjadi tempat bercerita dan “buku *diary*” terbaik bagi penulis sampai saat ini.
10. Princess Michelle Geraldine Manik, sahabat sejak semester pertama hingga selamanya. Terima kasih telah menemani perjalanan ini dalam suka dan duka, menghadirkan tawa di tengah lelah, serta menjadi bagian dari cerita yang tak tergantikan.
11. Maya Syafira, yang hadir di penghujung masa perkuliahan namun membawa kehangatan yang begitu berarti. Kehadiranmu menambah warna baru dalam perjalanan penulis.
12. Teman seperjuangan yang berjalan bersama dalam fase yang sama sebagai pejuang skripsi. Terima kasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang menguatkan di tengah lelah dan ragu. Semoga suatu hari nanti kita dipertemukan kembali dalam versi terbaik dari diri kita masing-masing.
13. Seluruh sahabat, teman, dan rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun kehadirannya selalu terasa dalam setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih atas kepercayaan, doa, serta pelajaran hidup

yang tanpa disadari membentuk penulis menjadi lebih kuat dan dewasa. Setiap dukungan yang diberikan menjadi pengingat bahwa penulis tidak pernah benar-benar sendiri dalam proses ini.

14. Seseorang yang namanya tidak tertulis. Terima kasih atas dukungan yang tak pernah berhenti hingga skripsi ini selesai. Semoga segala cita-cita yang diperjuangkan dapat tercapai.
15. Terakhir, untuk diri sendiri, Laila Rahmatillah. Terima kasih telah bertahan, belajar, dan terus berusaha memberikan yang terbaik. Perjalanan ini dipenuhi dengan rasa takut, ragu, jatuh, dan bangkit kembali. Semua itu dirangkul sebagai bagian dari proses menuju kedewasaan. Tidak ada yang sia-sia dari setiap langkah yang telah ditempuh, semuanya adalah bagian dari cerita yang akan selalu dikenang.

Jakarta, 12 Mei 2026

Laila Rahmatillah
(221210002)

POLITEKNIK
TEMPO

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	12
A. Kajian Teori.....	12
1. <i>Customer Satisfaction</i>	12
2. <i>Brand Image</i>	14
3. <i>Perceived Usefulness</i>	16
4. <i>Perceived Ease of Use</i>	19
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Berpikir	26
D. Hipotesis Penelitian.....	27

BAB 3	METODE PENELITIAN	29
A.	Desain Penelitian.....	29
B.	Waktu dan Tempat Penelitian	29
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	31
D.	Definisi Operasional Variabel.....	32
1.	Definisi Variabel.....	32
2.	Variabel Independen (X).....	32
3.	Variabel Dependen (Y)	33
4.	Operasionalisasi Variabel	33
E.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	36
1.	Jenis dan Sumber Data	36
2.	Pengumpulan data	36
F.	Uji Instrumen Penelitian	37
1.	Uji Validitas.....	38
2.	Uji Reliabilitas	38
G.	Teknik Analisis Data	39
1.	Uji Asumsi Klasik.....	39
2.	Analisis Regresi Berganda.....	41
3.	Uji Hipotesis.....	41
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A.	Hasil Penelitian.....	44
1.	Deskripsi Profil Responden.....	44
2.	Deskripsi Jawaban Responden	47
3.	Analisis Data	55
B.	Pembahasan	64
C.	Keterbatasan Penelitian	66
BAB 5		67
PENUTUP		67
A.	Kesimpulan.....	67

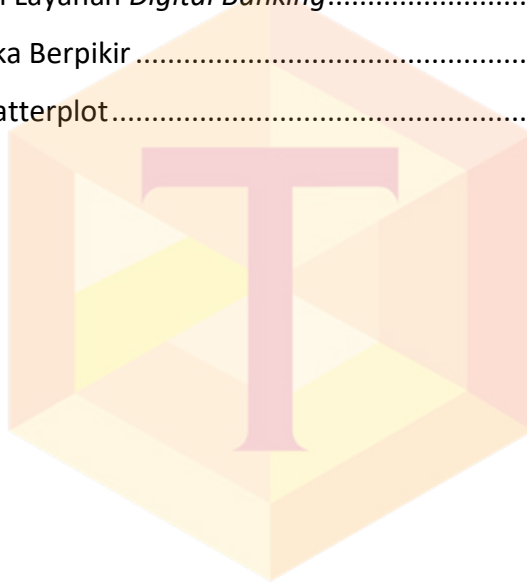
B. Implikasi Manajerial.....	67
C. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76



**POLITEKNIK
TEMPO**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2 Volume dan Nilai Transaksi di Indonesia	3
Gambar 1.4 Jumlah Pengguna <i>Digital Banking</i> 2023-2025	4
Gambar 1.5 Tren Bank digital (2025)	5
Gambar 1.6 Persepsi Pengguna <i>Mobile Banking</i> di Indonesia	6
Gambar 1.7 Keluhan Layanan <i>Digital Banking</i>	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Pola Scatterplot	59



POLITEKNIK TEMPO

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel	33
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert.....	37
Tabel 3.3 Standar Hasil Uji Korelasi Parsial.....	42
Tabel 4.1 Profil Responden	44
Tabel 4.2 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Brand Image</i>	48
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	49
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	52
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.10 Hasil Analisa Regresi Berganda	60
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi Pearson	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Simultan.....	63

POLITEKNIK
TEMPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Profil Peneliti	76
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 3	Hasil Deskripsi Profil Responden.....	83
Lampiran 4	Hasil Deskripsi Objek Penelitian.....	85
Lampiran 5	Hasil Olah Data IBM SPSS 27	93
Lampiran 6	Olah Data IBM SPSS 27.....	104
Lampiran 7	Surat bimbingan	108
Lampiran 8	Hasil Cek Plagiasi	110



POLITEKNIK TEMPO