

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KINERJA INDIVIDU
TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGGUNA APLIKASI SEABANK**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Angel Cristine Briana Sihombing

NPM: 220327144

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KINERJA INDIVIDU
TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGGUNA APLIKASI SEABANK**

Disusun oleh:

Angel Cristine Briana Sihombing

NPM: 220327144

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Nadia Nila Sari, SE., MBA

13 Mei 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KINERJA INDIVIDU
TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
PADA PENGGUNA APLIKASI SEABANK**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

Angel Cristine Briana Sihombing

NPM: 220327144

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 2 Juni 2026

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

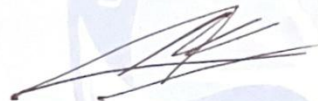
Sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

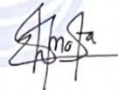
Anggota Panitia Penguji



Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc.



Nadia Nila Sari, SE., MBA.



Raden Agoeng Bhimasta, S.kom., MM.

Yogyakarta, 15 Juni 2026

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA**

Wenefrida Mahestu Novianandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KINERJA INDIVIDU
TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI KEPUASAN PADA
PENGGUNA APLIKASI SEABANK**

Merupakan hasil karya yang saya susun sendiri. Segala pernyataan, ide maupun kutipan baik yang diambil secara langsung dan tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain, telah saya cantumkan secara jelas dan tertulis di skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa dalam skripsi ini saya melakukan plagiarasi, baik sebagian maupun seluruh isi dari skripsi ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku, termasuk gelar dan ijazah yang saya dapatkan dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 30 April 2026

Yang menyatakan,



Angel Cristine Briana Sihombing

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas semua berkat, kasih, rahmat, dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KINERJA INDIVIDU TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI KEPUASAN PADA PENGGUNA APLIKASI SEABANK”** dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari beberapa kendala dan keterbatasan, tetapi penulis sangat bersyukur berkat bantuan, doa, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa ketulusan, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas semua berkat, kasih, kekuatan dan karunia yang diberikan di sepanjang proses studi perkuliahan sampai selesainya skripsi ini. Segala kesulitan, tantangan, kekhawatiran, dan suka duka yang dihadapi, semua itu bisa saya lalui berkat penyertaan Tuhan yang luar biasa, yang menjadi sumber kekuatan dan pengharapan terbesar hingga saya bisa sampai pada tahap ini. Tuhan yang memberkati dan menyertai setiap langkah hidup saya, hingga dapat menyelesaikan tanggung jawab saya sebagai mahasiswa serta menyelesaikan pendidikan dengan tepat waktu.
2. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah menjadi tempat bagi penulis untuk menimba ilmu, memberikan kesempatan untuk belajar dan mengembangkan potensi diri, serta menanamkan nilai-nilai yang unggul, inklusif, dan berintegritas. Berterima kasih atas kesempatan yang diberikan bagi penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan bertemu dengan para dosen-dosen serta staff yang senantiasa memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis.
3. Kepada Ibu Nadia Nila Sari, SE., MBA selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah membantu, memberikan ketulusan, kesabaran, waktu, tenaga, dan memberikan saran serta arahan di sepanjang proses penulisan skripsi

ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir dengan lancar.

4. Kepada papa (alm.), mama, abang, dan kakak terkasih, yang selalu memberikan dukungan moral dan materi, kasih sayang, serta selalu mendoakan yang terbaik dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk semua cinta kasih, dukungan, pengorbanan, kepercayaan dan doa-doa terbaik dari keluarga terkasih, sehingga penulis tidak merasa berkekurangan.
5. Kepada teman-teman seperjuangan saya Gena, Claudia, Syanie, Merina, Ary dan Echi yang sudah menjadi sahabat mulai dari awal perkuliahan hingga selesai saat ini. Terima kasih atas dukungan, bantuan, doa, perhatian dan canda tawa yang diberikan selama proses mengerjakan skripsi ini.
6. Kepada sahabat-sahabat SMP saya Bila, Qhiswa, Wawa, Chika, Ayu, dan Gita, yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan hiburan dalam proses skripsi ini, baik itu secara langsung saat bertemu tatap muka, maupun secara jarak jauh.
7. Terakhir kepada diri sendiri, Angel Cristine Briana Sihombing, atas semua kerja keras, usaha, semangat dan kekuatan di sepanjang perjalanan hidup ini serta dalam melakukan proses skripsi dari awal hingga akhir. Terima kasih karena tidak menyerah dalam situasi apapun, terima kasih karena tetap percaya serta mengandalkan Tuhan Yesus di setiap rintangan dan segala hal yang dilakukan.

Yogyakarta, 30 April 2026



Angel Cristine Briana Sihombing

DAFTAR ISI

Cover	i
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Rumusan Masalah	24
1.3 Tujuan Penelitian	25
1.4 Manfaat Penelitian	25
1.5 Sistematika Penulisan	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	29
2.1 Landasan Teori	29
2.1.1 <i>Hierarchy of Effects Model</i> (HEM)	29
2.1.2 Teori Sinyal	29
2.1.3 Kualitas Sistem	31
2.1.4 Kinerja Individu	32
2.1.5 Kepuasan Konsumen	33
2.1.6 <i>Word of Mouth</i>	34
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Pengembangan Hipotesis	46
2.3.1 Pengaruh antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Konsumen	46
2.3.2 Pengaruh antara Kinerja Individu dengan Kepuasan Konsumen	47
2.3.3 Pengaruh antara Kualitas Sistem dengan <i>Word of Mouth</i>	48
2.3.4 Pengaruh antara Kinerja Individu dengan <i>Word of Mouth</i>	49
2.3.5 Pengaruh antara Kepuasan Konsumen dengan <i>Word of Mouth</i>	50
2.3.6 Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Kualitas Sistem dan <i>Word of Mouth</i>	51

2.3.7 Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Kinerja Individu dan <i>Word of Mouth</i>	52
2.4 Kerangka Penelitian	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	55
3.1 Jenis Penelitian.....	55
3.2 Objek, Subjek, dan Lokasi Penelitian	55
3.3 Populasi dan Sampel	56
3.3.1 Metode Sampling	57
3.4 Definisi Operasional	59
3.5 Skala Pengukuran.....	61
3.6 Pengumpulan Data	61
3.7 Face Validity.....	62
3.8 Metode Analisis Data	63
3.8.1 Statistik Deskriptif	63
3.8.2 Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM – PLS)	65
3.8.3 Mediasi.....	70
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Filter Responden	73
4.2 Demografi Responden.....	75
4.3 Statistik Deskriptif	81
4.4 Analisis Data	85
4.4.1 Structural Equation Model – Partial Least Square.....	85
4.4.2 Analisis Mediasi.....	99
4.5 Pembahasan.....	105
4.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Konsumen.....	105
4.5.2 Pengaruh Kinerja Individu Terhadap Kepuasan Konsumen	105
4.5.3 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap <i>Word of Mouth</i>	106
4.5.4 Pengaruh Kinerja Individu Terhadap <i>Word of Mouth</i>	107
4.5.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Word of Mouth</i>	107
4.5.6 Pengaruh Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Kualitas Sistem Terhadap <i>Word of Mouth</i>	108

4.5.7 Pengaruh Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Kinerja Individu Terhadap <i>Word of Mouth</i>	109
BAB V PENUTUP.....	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Implikasi Manajerial	114
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	116
5.4 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	59
Tabel 3. 2 Skala Likert 5	61
Tabel 3. 3 Interval Kelas Skala Likert 5.....	64
Tabel 4. 1 Responden yang Merupakan Pengguna Aplikasi SeaBank.....	74
Tabel 4. 2 Responden yang Menggunakan Aplikasi SeaBank Minimal 6 Bulan Terakhir	74
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	77
Tabel 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	78
Tabel 4. 8 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	79
Tabel 4. 9 Profil Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Aplikasi SeaBank	80
Tabel 4. 10 Profil Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Aplikasi SeaBank dalam Seminggu.....	80
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem	81
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Individu.....	82
Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	83
Tabel 4. 14 Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i>	84

Tabel 4. 15 Nilai <i>Loading Factor (Outer Loading)</i>	87
Tabel 4. 16 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	88
Tabel 4. 17 Nilai <i>Cross Loading</i>	89
Tabel 4. 18 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	91
Tabel 4. 19 Nilai <i>Fornell Larcker</i>	92
Tabel 4. 20 Nilai <i>Adjusted R Square (R²)</i>	93
Tabel 4. 21 Nilai <i>F-Square (F²)</i>	94
Tabel 4. 22 Nilai <i>Q-Square (Q²)</i>	95
Tabel 4. 23 Nilai <i>Path Coefficient</i>	97
Tabel 4. 24 <i>Specific Indirect Effects</i>	99
Tabel 4. 25 Hasil Uji Coba Pengaruh Kepuasan Konsumen yang Memediasi Kualitas Sistem terhadap <i>Word of Mouth</i>	101
Tabel 4. 26 Hasil Uji Coba Pengaruh Kepuasan Konsumen yang Memediasi Kinerja Individu terhadap <i>Word of Mouth</i>	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Penggunaan Internet di Indonesia 2021-2024	15
Gambar 1. 2 Performa Bank Digital Indonesia 2024.....	17
Gambar 1. 3 Pilot Test Bank Digital yang Diketahui.....	21
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	54
Gambar 3. 1 Jenis-Jenis Mediasi dan Non Mediasi	71
Gambar 4. 1 Model Struktural SEM-PLS	85
Gambar 4. 2 Model Struktural Hasil SEM-PLS	86
Gambar 4. 3 Pengaruh kualitas sistem terhadap <i>word of mouth</i> dengan kepuasan konsumen sebagai mediasi.....	101
Gambar 4. 4 Pengaruh kinerja individu terhadap <i>word of mouth</i> dengan kepuasan konsumen sebagai mediasi.....	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Asli	131
Lampiran 2 Kuisisioner <i>Google Form</i>	137
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden	147
Lampiran 4 Olahan Data Statistik	151
Lampiran 5 Olahan Data Mentah SEM PLS	151
Lampiran 6 Hasil Turnitin	154
Lampiran 7 Jurnal Acuan Utama	155

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KINERJA INDIVIDU
TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI KEPUASAN PADA
PENGGUNA APLIKASI SEABANK**

Disusun oleh:

Angel Cristine Briana Sihombing

220327144

Dosen Pembimbing:

Nadia Nila Sari, SE., MBA

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kinerja individu terhadap perilaku *word of mouth* (WOM) melalui peran mediasi kepuasan konsumen pada konsumen atau pengguna aplikasi bank digital yaitu SeaBank. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana pengumpulan responden dengan teknik *purposive sampling* dengan skala likert 5 poin melalui kuisisioner Google Form, dan kuisisioner disebarakan melalui media sosial. Data yang dikumpulkan sebanyak 162 responden, dan didapatkan 155 responden valid berasal dari generasi Z dan Milenial, yang sudah menggunakan aplikasi SeaBank minimal 6 bulan terakhir. Hasil data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi maupun kinerja individu yang dirasakan konsumen dapat meningkatkan rasa puas, sehingga terbukti dapat mendorong konsumen untuk mau merekomendasikan aplikasi SeaBank kepada orang lain.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kinerja Individu, Kepuasan Konsumen, *Word of Mouth*, Bank Digital, SeaBank