

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, KCP Santa Jakarta)

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen



OLEH :

NAMA : ROBERTUS UNTORO D.

NIM : 180470012

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, KCP Santa Jakarta)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen- Strata I



OLEH :

NAMA : ROBERTUS UNTORO D.

NIM : 180470012

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2019

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Robertus Untoro D.

NIM : 180470012

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 24 Agustus 2019

(Robertus Untoro D.)
180470012

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Robertus Untoro D.
NIM : 180470012
JURUSAN : Manajemen
KONSENTRASI : Manajemen Pemasaran
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET

BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, KCP Santa

Jakarta)

TANGGAL UJIAN : 24 Agustus 2019

Jakarta, 28 Agustus 2019

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Dr. Guston Sitorus, SE, MM)

(GL. Hery Prasetya, SE, MM)

Dekan

Ketua Jurusan

(Adolpino Nainggolan, SE, M.Ak)

(GL. Hery Prasetya, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, KCP Santa Jakarta)

Oleh :

NAMA : Robertus Untoro D.

NIM : 180470012

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 24 Agustus 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua Penguji/Pembimbing I

(GL. Hery Prasetya, SE, MM)

Anggota Penguji

Anggota Penguji

(Dr. Guston Sitorus, SE, MM)

(Dr. Darlius, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga proposal skripsi ini dapat selesai. Selain itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara, Dra Mery L. Panjaitan, MM, MBA
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia, Adolpino Nainggolan, SE, M. AK
3. Ketua Jurusan Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing I Skripsi Jurusan Manajemen, G.L. Hery Prasetya, SE, MM
4. Hernalom S, ST., M.Kom selaku Kordinator Universitas Satya Negara Kampus B.
5. Dr. Guston Sitorus, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II Skripsi Jurusan Manajemen
6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi beserta staff TU Universitas Satya Negara Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

7. Orang tua dan anggota keluarga yang saya sayangi karena selalu memberi dukungan dan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh rekan-rekan yang ada di kampus B yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan motivasi dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

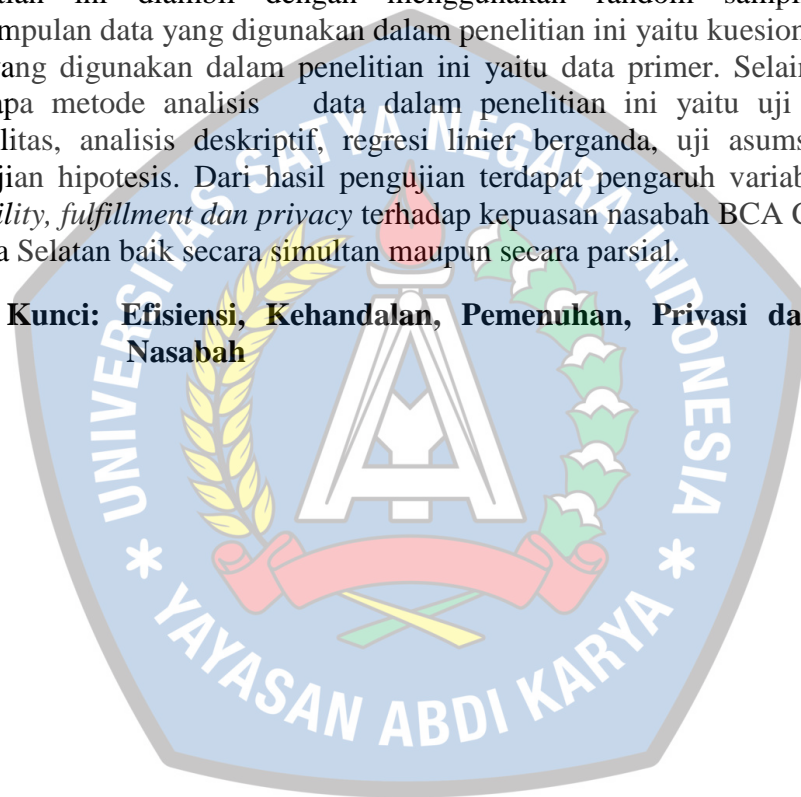
Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan internet banking yang meliputi *efficiency*, *reliability*, *fulfillment* dan *privacy* secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya yaitu nasabah BCA Cabang Santa, Jakarta Selatan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 sampel. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan data sampel yang telah digunakan sebanyak 100 dari total 130 kuesioner. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner, serta jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Selain itu terdapat beberapa metode analisis data dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji realibilitas, analisis deskriptif, regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Dari hasil pengujian terdapat pengaruh variabel *efficiency*, *reliability*, *fulfillment* dan *privacy* terhadap kepuasan nasabah BCA Cabang Santa, Jakarta Selatan baik secara simultan maupun secara parsial.

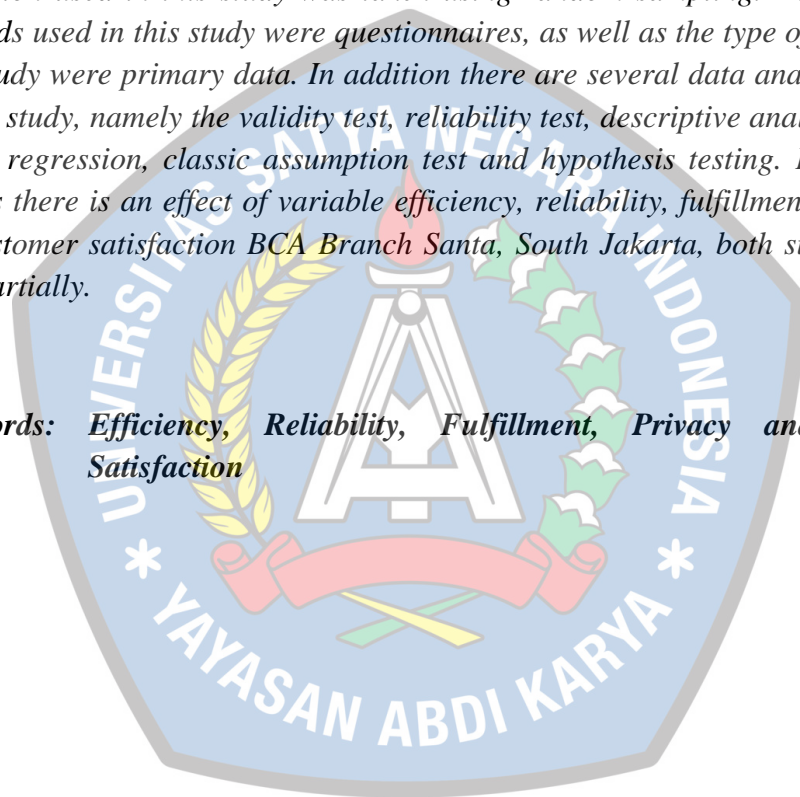
Kata Kunci: Efisiensi, Kehandalan, Pemenuhan, Privasi dan Kepuasan Nasabah



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of internet banking service quality which includes efficiency, reliability, fulfillment and privacy partially and simultaneously on customer satisfaction. The population in this study is unknown in number, namely BCA customers of Santa Branch, South Jakarta. The sample used in this study was 100 samples. Based on predetermined criteria the sample data that has been used as many as 100 of a total of 130 questionnaires. Data collection used in this study was taken using random sampling. Data collection methods used in this study were questionnaires, as well as the type of data used in this study were primary data. In addition there are several data analysis methods in this study, namely the validity test, reliability test, descriptive analysis, multiple linear regression, classic assumption test and hypothesis testing. From the test results there is an effect of variable efficiency, reliability, fulfillment and privacy on customer satisfaction BCA Branch Santa, South Jakarta, both simultaneously and partially.

Keywords: *Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy and Customer Satisfaction*



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Bank	9
1. Pengelompokan Bank	10
2. Fungsi Bank	11
3. Pengertian Pemasaran Bank	12
4. Tujuan Pemasaran Bank	13
B. Kepuasan Nasabah	14
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	15
2. Mengukur Kepuasan Nasabah	16
3. Manfaat Kepuasan Nasabah	19
4. Dimensi dan Indikator Kepuasan Nasabah	20
C. Kualitas Layanan	23

1. Pengertian Kualitas Layanan	24
2. Cara Mengukur Kualitas Layanan	25
D. Internet Banking	26
1. Pengertian Internet Banking	29
2. Layanan Internet Banking	30
3. Tipe-Tipe Layanan Internet Banking	31
E. Kualitas Layanan Internet Banking	33
1. Pengertian Kualitas Layanan Internet Banking	33
2. Dimensi Kualitas Layanan Internet Banking	34
F. Efisiensi	36
1. Pengertian Efisiensi	36
2. Dimensi dan Indikator Efisiensi	37
G. Keandalan	39
1. Pengertian Keandalan	39
2. Dimensi dan Indikator Keandalan	40
H. Pemenuhan	42
1. Pengertian Pemenuhan	42
2. Dimensi dan Indikator Pemenuhan	43
I. Privasi	45
1. Pengertian Privasi	45
2. Dimensi dan Indikator Privasi	46
J. Penelitian Terdahulu yang Relevan	49
K. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	50
1. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking (Efisiensi, Keandalan, Pemenuhan dan Privasi) Terhadap Kepuasan Nasabah	50
2. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Efisiensi Terhadap Kepuasan Nasabah	52
3. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah	53
4. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Pemenuhan	

Terhadap Kepuasan Nasabah	54
5. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Privasi Terhadap Kepuasan Nasabah	55
L. Hipotesis Penelitian	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	58
A. Gambaran Umum Perusahaan	58
B. Waktu dan Tempat Penelitian	59
C. Desain Penelitian	59
D. Hipotesis Statistik	59
E. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	62
1. Variabel Penelitian	62
2. Skala Pengukuran	66
F. Metode Pengumpulan Data	68
1. Penelitian Kepustakaan	68
2. Penelitian Lapangan	68
G. Jenis Data	68
1. Data Primer	69
2. Data Sekunder	69
H. Populasi dan Sampel	69
1. Populasi Penelitian	69
2. Sampel Penelitian	69
3. Teknik Penarikan Sampel	70
I. Metode Analisis Data	71
1. Analisis Deskriptif	71
2. Uji Kelayakan Instrumen	72
a. Uji Validitas	72
b. Uji Reliabilitas	79
3. Uji Asumsi Klasik	81
a. Uji Normalitas	81
b. Uji Multikolonieritas	83
c. Uji Heterokedastisitas	83

d. Uji Autokorelasi	84
4. Analisis Regresi Linier Berganda	85
5. Uji Hipotesis	86
a. Uji F (Uji Simultan)	86
b. Uji t (Uji Parsial)	87
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	88
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	89
A. Hasil Penyebaran Kuesioner	89
B. Profil Responden	89
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
2. Profil Responden Berdasarkan Usia	90
3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	91
C. Analisis Hasil	91
1. Analisis Deskriptif	91
2. Uji Asumsi Klasik	93
3. Analisis Regresi Linier Berganda	100
4. Uji Hipotesis	101
a. Uji F (Uji Simultan)	101
b. Uji t (Uji Parsial)	103
5. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	105
D. Pembahasan dan Interpretasi	106
BAB V PENUTUP	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Teknis Pembayaran Transaksi Online	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan	49
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Sebelum Ujicoba	65
Tabel 3.2	Skala Likert	67
Tabel 3.3	Interval Penilaian Responden	72
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	73
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Efisiensi	74
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan	75
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Pemenuhan	77
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Variabel Privasi	78
Tabel 3.9	Hasil Uji Reliabilitas Data	79
Tabel 3.10	Definisi Operasional Variabel Sebelum Ujicoba	80
Tabel 3.11	Tabel Durbin-Watson (DW-Test)	85
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	90
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	91
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif	92
Tabel 4.5	Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov	96
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolonieritas	97
Tabel 4.7	Hasil Uji Autokorelasi	99
Tabel 4.8	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	100
Tabel 4.9	Hasil Uji F (Uji Simultan)	102
Tabel 4.10	Hasil Uji t (Uji Parsial)	103
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	56
Gambar 4.1	Grafik P-Plot	94
Gambar 4.2	Grafik Histogram	95
Gambar 4.3	Grafik Uji Heterokedastisitas	98



DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Pustaka	115
Kuesioner Sebelum Uji Coba	117
Kuesioner Setelah Uji Coba	126
Hasil Kuesioner 30 Responden Kepuasan Nasabah	134
Hasil Kuesioner 30 Responden Efisiensi	135
Hasil Kuesioner 30 Responden Kehandalan	136
Hasil Kuesioner 30 Responden Pemenuhan	137
Hasil Kuesioner 30 Responden Privasi	138
Hasil Uji Reliabilitas	139
Hasil Kuesioner 100 Responden Kepuasan Nasabah	141
Hasil Kuesioner 100 Responden Efisiensi	144
Hasil Kuesioner 100 Responden Kehandalan	147
Hasil Kuesioner 100 Responden Pemenuhan	150
Hasil Kuesioner 100 Responden Privasi	153
Data Baku 100 Responden	156