



**PENGARUH *E-SERVQUAL* TERHADAP  
KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP  
LOYALITAS PENGGUNA *INTERNET BANKING*  
(Studi Kasus : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk)**

**TESIS**

**Oleh**

**CITRA PANDU WICAKSONO**

**55110120101**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2013**



**PENGARUH *E-SERVQUAL* TERHADAP  
KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP  
LOYALITAS PENGGUNA *INTERNET BANKING*  
(Studi Kasus : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**Oleh**

**CITRA PANDU WICAKSONO**

**55110120101**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2013**

## PENGESAHAN

Judul : **PENGARUH E-SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA INTERNET BANKING (Studi Kasus : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk)**

Bentuk Tesis : Riset

Nama : Citra Pandu Wicaksono

Nim : 55110120101

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Juli 2013

**Mengesahkan**

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

Dr. Augustina Kurniasih, ME

**Direktur Program Pascasarjana**

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

**Pembimbing Utama**

Dr. Rina Astini, MM

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **PENGARUH E-SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA INTERNET BANKING (Studi Kasus : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk)**  
Bentuk Tesis : Riset  
Nama : Citra Pandu Wicaksono  
Nim : 55110120101  
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen  
Tanggal : Juli 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juli 2013



Citra Pandu Wicaksono

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis dengan judul "**PENGARUH E-SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA INTERNET BANKING**" (studi kasus PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk) ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan Terima Kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tesis ini, khususnya kepada :

1. Ibu Dr. Rina Astini, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan arahan dan masukan selama penulisan Tesis ini hingga selesai.
2. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, MBA, Ph.D. selaku Dosen Pengaji Sidang Terbuka yang telah memberikan banyak masukan dan saran mengenai penulisan Tesis ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Ketua Ujian Sidang Tertutup yang telah memberikan banyak masukan dan saran mengenai penulisan Tesis ini menjadi lebih baik.

4. Bapak Dr. Setyo Riyanto, MM selaku Dosen Pengaji Sidang Tertutup yang telah memberikan banyak masukan dan saran mengenai penulisan Tesis ini menjadi lebih baik.
5. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan arahan dan saran mengenai penulisan Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Umi dan Bapak tercinta yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis untuk segera menyelesaikan kuliah Pascasarjana.
8. Calon istri saya, Ayu Rosiyana yang selalu memperhatikan, mengingatkan, memberikan semangat dan mendoakan agar segera cepat menyelesaikan kuliah Pascasarjana.
9. Semua teman seperjuangan Kelas Karyawan angkatan 2010 dan teman bimbingan Tesis yang selalu memberikan informasi, dorongan dan masukan yang bermanfaat sampai terselesaiannya Tesis ini.
10. Para Responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner.
11. Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi Tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan Tesis ini. Terakhir penulis berharap semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juli 2013

Citra Pandu Wicaksono

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	10
2.1 Profil Perusahaan.....	10
2.1.1 Transformasi Bank Mandiri.....	10
2.1.2 Konsolidasi dan Integrasi.....	10
2.1.3 Program Transformasi Tahap I (2005-2009).....	11
2.1.4 Program Transformasi Tahap II (2010-2014).....	14
2.1.5 Pencapaian Bank Mandiri.....	15
2.1.6 Meningkatkan Sinergi dan Nilai dari Perusahaan Anak.....	16

2.2 Visi dan Misi.....	18
2.2.1 Visi.....	18
2.2.2 Misi.....	18
2.2.3 Budaya TIPCE.....	18
2.3 Struktur Organisasi.....	20
2.4 Proses Bisnis Layanan Internet Banking.....	22
2.5 Pelayanan Bank Mandiri.....	23
2.5.1 Mandiri Mobile.....	23
2.5.2 Mandiri Internet Bisnis.....	23
2.5.3 Mandiri Internet.....	24
2.5.4 Mandiri SMS.....	29
2.5.5 Mandiri Call.....	29
2.5.6 Mandiri ATM.....	30
2.5.7 Mandiri m-ATM.....	31
2.6 Lokasi Kantor Cabang dan Pusat.....	32
2.7 Data Perusahaan Anak.....	32
2.8 Penghargaan.....	33
 BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..	34
3.1 Kajian Pustaka.....	34
3.1.1 Kualitas Layanan <i>Online (E-Service Quality)</i> .....	34
3.1.1.1. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan.....	42
3.1.1.2. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Loyalitas.....	43
3.1.2 Kepuasan.....	44

3.1.2.1 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	48
3.1.3 Loyalitas.....	48
3.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....	51
3.2 Kerangka Pemikiran.....	55
3.3 Hipotesis Penelitian.....	56
BAB IV METODE PENELITIAN.....	57
4.1 Obyek Penelitian.....	57
4.2 Jenis Penelitian.....	57
4.3 Populasi.....	58
4.4 Sampel.....	58
4.5 Teknis Pengambilan Sampel.....	59
4.6 Metode Pengumpulan Data.....	60
4.6.1 Sumber Data.....	60
4.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	61
4.7 Skala Pengukuran.....	62
4.8 Operasional Variabel Pengukuran.....	62
4.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
4.9.1 Uji Validitas.....	65
4.9.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.10 Tehnik Analisis Data.....	68
4.11 Uji Korelasi Dimensi.....	80
4.12 Uji Instrumen (Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pretest</i> ).....	82
4.12.1 Uji Validitas.....	83

4.12.2 Uji Reliabilitas.....	85
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>86</b>
5.1 Pengumpulan Data.....	86
5.2 Profil Responden.....	87
5.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	87
5.2.2 Rentang Usia Responden.....	88
5.2.3 Pendidikan Responden.....	90
5.2.4 Pekerjaan Responden.....	91
5.2.5 Intensitas Penggunaan <i>E-Banking</i> Mandiri Responden.....	92
5.3 Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	93
5.3.1 Analisis Model Pengukuran.....	93
5.3.2 Analisis Model Keseluruhan.....	102
5.3.3 Analisis Model Struktural.....	104
5.3.4 Pengujian Hipotesis.....	107
5.4 Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	110
5.5 Analisis Hasil Penelitian.....	114
5.5.1 Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan.....	114
5.5.2 Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Loyalitas.....	115
5.5.3 Analisis Pengaruh Kepuasan terhadap Loyaitas.....	115
5.5.4 Pembahasan Uji Korelasi Dimensi.....	116
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>118</b>
6.1 Kesimpulan.....	118
6.2 Rekomendasi.....	119

6.3 Penelitian Selanjutnya.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN.....	127

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Statistik Pengguna <i>Internet</i> dan Populasi Dunia.....	1
2. Tabel 1.2 Jumlah Nasabah 10 Bank Besar .....	4
3. Tabel 1.3 <i>Satisfaction Score</i> Tahun 2004.....	5
4. Tabel 1.4 Indeks Loyalitas Nasabah Bank (Tahun 2005-2006) .....	6
5. Tabel 2.1 Dewan Komisaris Tahun 2012.....	21
6. Tabel 2.2 Direksi Tahun 2012.....	21
7. Tabel 2.3 Data Perusahaan Anak PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2012.....	33
8. Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	51
9. Tabel 4.1 Variabel <i>E-Service Quality</i> , Kepuasan dan Loyalitas.....	63
10. Tabel 4.2 Kriteria Penerimaan Suatu Model.....	76
11. Tabel 4.3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	82
12. Tabel 4.4 Uji Validitas <i>E-Service Quality</i> .....	83
13. Tabel 4.5 Uji Validitas Kepuasan.....	84
14. Tabel 4.6 Uji Validitas Loyalitas.....	84
15. Tabel 4.7 Uji Reliabilitas.....	85
16. Tabel 5.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	87
17. Tabel 5.2 Karakteristik Berdasarkan Rentang Usia Responden.....	88
18. Tabel 5.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Responden.....	90
19. Tabel 5.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	91

20. Tabel 5.5 Karakteristik Berdasarkan Intensitas Penggunaan <i>E-Banking</i>	
Mandiri Responden.....	92
21. Tabel 5.6 Parameter Estimasi nilai <i>Loading Factor</i> dan thitung Model	
Pengukuran <i>E-Service Quality</i> .....	95
22. Tabel 5.7 Parameter Estimasi nilai <i>Loading Factor</i> dan thitung Model	
Pengukuran Kepuasan.....	99
23. Tabel 5.8 Parameter Estimasi nilai <i>Loading Factor</i> dan thitung Model	
Pengukuran Loyalitas.....	101
24. Tabel 5.9 <i>Construct Reliability</i> Model Pengukuran.....	102
25. Tabel 5.10 Indeks Kesesuaian Model Secara Deskriptif.....	104
26. Tabel 5.11 Parameter Estimasi <i>Standardized Model Struktural</i> .....	107
27. Tabel 5.12 Hasil Korelasi Dimensi <i>E-Service Quality</i> dengan Kepuasan.....	110
28. Tabel 5.13 Hasil Korelasi Dimensi <i>E-Service Quality</i> dengan Loyalitas.....	112
29. Tabel 5.14 Hasil Korelasi Dimensi Kepuasan dengan Loyalitas.....	113

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Statistik Pengguna <i>Internet</i> dan Populasi Dunia.....	2
2. Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2012.....	20
3. Gambar 2.2 Proses Bisnis <i>Internet Banking</i> Bank Mandiri.....	22
4. Gambar 3.1 Model <i>E-Service Quality</i> .....	35
5. Gambar 3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	46
6. Gambar 3.3 Model Konseptual Hubungan Antara <i>E-Servqual</i> Terhadap Kepuasan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas.....	55
7. Gambar 5.1 Jenis Kelamin Responden.....	88
8. Gambar 5.2 Rentang Usia Responden.....	89
9. Gambar 5.3 Pendidikan Responden.....	90
10. Gambar 5.4 Pekerjaan Responden.....	91
11. Gambar 5.5 Intensitas Penggunaan <i>E-Banking</i> Mandiri Responden.....	92
12. Gambar 5.6 Parameter Estimasi Standardized Loading Factor CFA Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	94
13. Gambar 5.7 Parameter Estimasi Standardized Loading Factor CFA Variabel Kepuasan.....	99
14. Gambar 5.8 Parameter Estimasi Standardized Loading Factor CFA Variabel Loyalitas.....	100
15. Gambar 5.9 Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian.....	105
16. Gambar 5.10 Model Struktural Model (T-Value).....	106

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Daftar Peringkat 50 Situs <i>Website Alexa</i> .....	128
Lampiran 2	Kumpulan Artikel Keluhan Pelayanan <i>Internet Banking</i> Bank Mandiri.....	130
Lampiran 3	Penghargaan Bank Mandiri Tahun 2012.....	135
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian.....	139
Lampiran 5	Hasil Tabulasi Penelitian.....	147
Lampiran 6	Hasil Analisis Deskriptif Frekuensi Identitas Responden dengan Menggunakan <i>Software SPSS for Windows</i> .....	156
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Masing-Masing Variabel Menggunakan <i>Software SPSS for Windows</i> .....	157
Lampiran 8	Hasil Uji Korelasi Antar Variabel Menggunakan <i>Software SPSS</i> <i>for Windows</i> .....	159
Lampiran 9	<i>Syntax</i> dan <i>Output Structural Equation Model</i> (SEM) dengan Menggunakan <i>Software LISREL 8.80</i> .....	175