

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS JASA LAYANAN
INTERNET BANKING BCA (KLIKBCA) DENGAN
MINAT MEREFERENSIKAN PRODUK JASA
LAYANAN INTERNET BANKING BCA (KLIKBCA)**

SKRIPSI

NAMA : AHLAMIAH

NIM : 43109120119



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA 2012

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS JASA LAYANAN
INTERNET BANKING BCA (KLIKBCA) DENGAN
MINAT MEREFERENSIKAN PRODUK JASA
LAYANAN INTERNET BANKING BCA (KLIKBCA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

NAMA : AHLAMIAH

NIM : 43109120119



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA 2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ahlamiah

NIM : 43109120119

Program Studi : Manajemen Strata-1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya 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.

Jakarta,



Ahlamiah

Nim: 43109120119

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahlamiah
NIM : 43109120119
Program Studi : Manajemen Strata-1
Judul Skripsi : Analisis Hubungan Kualitas Jasa Layanan Internet
Banking BCA (KlikBca) Dengan Minat Mereferensikan
Produk Jasa Internet Banking BCA (KlikBca) (Studi
Kasus Pada PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang
Pembantu Cempaka Putih, Jakarta)

Tanggal Ujian Skripsi: 16 Mei 2012

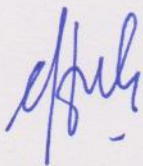
Disahkan Oleh:

Pembimbing Skripsi



(Arief Bowo Prayoga K., S.E., MM)

Dekan



(Dr. Wiwik Utami, A.K., MS)

Ketua Program Studi Manajemen S-1



(Arief Bowo Prayoga K., S.E., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Hubungan Kualitas Jasa Layanan Internet Banking BCA (KlikBca)
Dengan Minat Mereferensikan Produk Jasa Layanan Internet Banking BCA
(KlikBca) (Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang
Pembantu Cempaka Putih, Jakarta)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Ahlamiah

43109120119

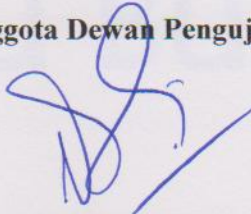
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 16 Mei 2012

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



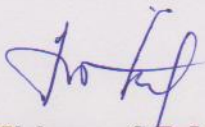
(Arief Bowo Prayoga K., S.E., MM)

Anggota Dewan Penguji



(Daru Asih, S.E., Msi)

Anggota Dewan Penguji



(Tri Wahyono, S.E., MM)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Analisis Hubungan Kualitas Jasa Layanan Internet Banking BCA (KlikBca) Dengan Minat Mereferensikan Produk Jasa Internet Banking BCA (KlikBca)”.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis telah mendapatkan petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan hati yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Probosutedjo, selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta
3. Bapak Dr. Wiwik Utami, A.K., M.S., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Bapak Arief Bowo Prayoga K, S.E., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana dan selaku Dosen Pembimbing yang

telah memberikan saran, kritik, serta dukungan yang berguna sehingga memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama penulis mengikuti pendidikan di Universitas Mercu Buana.
6. Ibu dan Ayahku serta kakak-kakakku tercinta terima kasih atas curahan doa, perhatian dan semangat yang selalu diberikan, semoga selalu dilimpahkan rejeki oleh Allah SWT.
7. Teman-teman baikku dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung atau tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Bank Central Asia Cabang Cempaka Putih yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua khususnya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan, masukan, dan dukungannya. Skripsi ini tentu saja masih jauh dari sempurna sehingga penulis dengan senang hati dan dengan tangan terbuka untuk menerima segala kritik demi perbaikan kedepannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta,

2012

Penulis
(Ahlamiah)

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Manajemen Pemasaran Jasa.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Jasa.....	9
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	10
2.1.4 Macam-macam Jasa.....	11
2.1.5 Bauran Pemasaran Jasa.....	13
2.2 Kualitas Jasa.....	16
2.3 Produk Jasa Web.....	18
2.4 Internet Banking.....	21
2.5 Perilaku Konsumen.....	23
2.6 Minat Mereferensikan	26

2.8 Hubungan Kualitas Jasa Dengan Minat Mereferensikan.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Internet Banking BCA (KlikBca)	32
3.2 Obyek Penelitian	44
3.3 Desain Penelitian.....	44
3.4 Hipotesis.....	45
3.5 Variabel Dan Skala Pengukuran.....	46
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.7 Jenis Dan Sumber Data.....	52
3.8 Populasi Dan Sampel.....	53
3.9 Metode Analisis Data.....	55
3.10 Teknik Analisi Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Analisis Validitas Dan Reliabilitas.....	60
4.2 Analisis Responden.....	65
4.3 Rekapitulasi Variabel.....	80
4.4 Koefisien Korelasi.....	83
4.5 Koefisien Determinasi.....	85
4.5 Uji Hipotesis.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian Kualitas Jasa.....	47
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian Minat Mereferensikan.....	49
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert.....	51
Tabel 3.4 Koefisien Korelasi.....	58
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa Layanan KlikBca.....	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Minat Mereferensikan Produk Jasa KlikBca.....	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	65
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 4.7 X1.....	68
Tabel 4.8 X2.....	69
Tabel 4.9 X3.....	69
Tabel 4.10 X4.....	70
Tabel 4.11 X5.....	70
Tabel 4.12 X6.....	71
Tabel 4.13 X7.....	72
Tabel 4.14 X8.....	72
Tabel 4.15 X9.....	73
Tabel 4.16 X10.....	73

Tabel 4.17	X11.....	74
Tabel 4.18	X12.....	75
Tabel 4.19	X13.....	75
Tabel 4.20	X14.....	76
Tabel 4.21	X15.....	77
Tabel 4.22	X16.....	77
Tabel 4.23	X17.....	78
Tabel 4.24	X18.....	78
Tabel 4.25	X19.....	79
Tabel 4.26	X20.....	80
Tabel 4.27	Rekapitulasi Variabel Kualitas Jasa.....	80
Tabel 4.28	Rekapitulasi Variabel Minat Mereferensikan.....	82
Tabel 4.29	Hasil Perhitungan Uji Korelasi.....	84
Tabel 4.30	Tabel Koefisien Korelasi.....	85
Tabel 4.31	Uji Parsial Dengan T-Test.....	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Kurva Hasil Uji Hipotesis.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 3 Hasil Kuesioner 95 Responden
- Lampiran 4 Kuesioner