

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING*
DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)
DI UNIT PASAR MINGGU, JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Rizka Deviyanti

NIM : 43113120105

**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Rizka Deviyanti
NIM : 43113120105
Program Studi : SI Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* dan Tingkat Kepuasan nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia di Unit Pasar Minggu

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 April 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Rizka Devianti


NIM: 43113120105

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizka Deviyanti
NIM : 43113120105
Program Studi : SI Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* dan Tingkat Kepuasan nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia di Unit Pasar Minggu
Tanggal Lulus Ujian : 13 April 2017

Disahkan oleh:

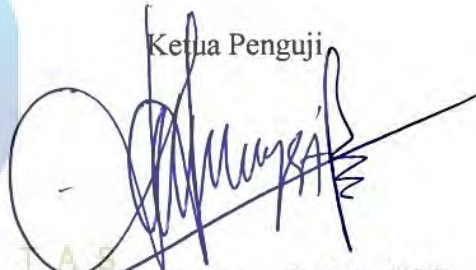
Pembimbing



Catur Widayati, SE, MM

Tanggal: 17 April 2017

Ketua Penguji



M. Soelton Ibrahim, S. Psi., MM

Tanggal: 17 April 2017

Dekan Fakultas



Dr. Harnoviansyah, Ak., M.Si

Tanggal: 20/4.2017

Ketua Program Studi Manajemen



Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal: 20/4.2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia di Unit Pasar Minggu”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen SI Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Catur Widayati, SE.,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat dan pengetahuan yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnoviansyah, Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM selaku Sekretaris 1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
5. Ibu Ryani Dhyani Parashakti, SE, MM selaku Sekretaris 2 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
6. Orang tua tercinta dan kakak saya yang telah memberikan doa, semangat dan dukunga hingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 15 Januari 2017

Rizka Deviyanti

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	9
1. Kualitas Layanan Internet	9
1.1. Definisi Kualitas Layanan Internet	9
1.2. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Internet	11
2. Kepuasan Pelanggan	13
2.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	19
3. Loyalitas Nasabah	21
3.1. Definsi Loyalitas	21
3.2. Dimensi dan Indikator Loyalitas.....	24
4. Penelitian Terdahulu	26

5. Keterkaitan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	31
5.1. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah.....	31
5.2. Pengaruh Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.....	33
5.3. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.....	34
B. Rerangka Konseptual	35
C. Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Definisi Dan Operasional Variabel.....	38
1. Definisi Variabel.....	38
2. Operasional Variabel.....	39
D. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Metode Analisis	43
1. Analisis Deskriptif.....	43
2. Analisis Inferensial	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	48
1. Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	51
2. Budaya kerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	52
B. Analisis Deskriptif	52
1. Karakteristik Responden	52
2. Deskriptif Jawaban Responden	57
C. Metode Analisa Data.....	61
1. Evaluasi Measurement Model (<i>Outer Mode</i>)	61
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	66

D. Pembahasan Hasil Penelitian	69
--------------------------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	72
---------------------	----

B. Saran	73
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Total Nasabah BRI Pengguna IBT di Indonesia	6
Tabel 1.2	Jumlah Nasabah Pengguna <i>Internet Banking</i> di Bank BRI Unit Pasar Minggu.....	6
Tabel 3.1	Tabel Definisi Operasional Variabel Kualitas Layanan Internet.....	39
Tabel 3.2	Tabel Definisi Operasional Variabel Tingkat Kepuasan	40
Tabel 3.3	Tabel Definisi Operasional Variabel Loyalitas Nasabah.....	40
Tabel 3.4	Skala Likert	43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	55
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tabungan	56
Tabel 4.7	Uji Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Internet	57
Tabel 4.8	Uji Statistik Deskriptif Tingkat Kepuasan Nasabah	59
Tabel 4.9	Uji Statistik Deskriptif Loyalitas Nasabah	60
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	62
Tabel 4.11	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Ave	65
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i>	65
Tabel 4.14	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	66
Tabel 4.15	Nilai R ² Variabel Endogen.....	67
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Konseptual	35
Gambar 4.1 Uji <i>Convergent Validity</i>	62
Gambar 4.2 Hasil <i>Uji Bootstrapping</i>	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen (Kuesioner) Penelitian.....	79
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	83
Lampiran 3 Hasil Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Mode)</i>	89
Lampiran 4 Hasil Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	91

