

**PENGARUH ASPEK KUALITAS PELAYANAN ONLINE PERBANKAN
TERHADAP KUALITAS JASA INTERNET BANKING DAN
DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK BCA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen – S1

Nama : ROMAYANTI

Nim : 43112120125



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 43112120125

Nama : ROMAYANTI

Judul Skripsi : PENGARUH ASPEK KUALITAS PELAYANAN ONLINE PERBANKAN TERHADAP KUALITAS JASA INTERNET BANKING DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BCA.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut diatas adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ditemukan didalam laporan skripsi saya terdapat unsur plagiat maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 25 Februari 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Romayanti)

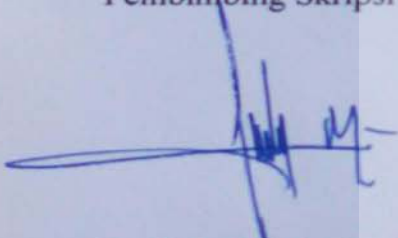
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Romayanti
NIM : 43112120125
Judul Skripsi : Pengaruh Aspek Kualitas Pelayanan Online Perbankan Terhadap Kualitas Jasa Internet Banking Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BCA.
Tanggal Lulus Ujian : 05 Maret 2015

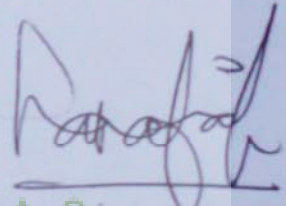
Disahkan Oleh

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji


Endi Rekarti, SE., ME

Tanggal : 12/3 2015

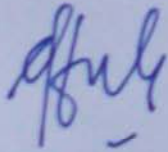

Ali Hanafiah, SE., MM

Tanggal :

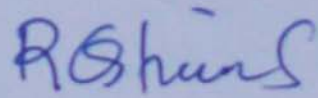
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen-S1


Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal :


Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 12/3 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Endi Rekarti, SE, ME. selaku pembimbing skripsi pada Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr.Rina Astini, Se.,MM, selaku Kepala Program Studi pada Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak dan Ibu tercinta yang telah mendukung penulis baik spirit maupun materi.

4. Saudara dan sahabat-sahabatku terutama kawan-kawan yang telah memberikan dukungan moral untuk terus menyelesaikan skripsi ini

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta , Februari 2015

Penulis

Romayanti



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Keterangan	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	
LEMBAR ACC SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN KOMPREHERSIF	
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	
Kata Pengantar	ii
Abstraksi	iii
Daftar Riwayat Hidup	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	6
1.3.Batasan Penelitian	7
1.4.Tujuan Penelitian	7
1.5.Manfaat Penelitian	7
1.5.1.Manfaat Teoritis	8
1.5.2.Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Bank	9

2.1.1. Jenis-Jenis Bank	10
2.2. Pemasaran Bank dan Aktivasnya	11
2.3. <i>Electronic Banking</i>	14
2.3.1. Jenis Transaksi <i>E-Banking</i>	15
2.3.2. Produk-Produk <i>E-Banking</i>	16
2.3.3. Keamanan transaksi <i>E-Banking</i>	17
2.3.4. Keuntungan <i>E-Banking</i>	17
2.4. Kualitas Jasa dan Produk Perbankan	19
2.4.1. Model Kualitas Jasa <i>Online</i>	20
2.4.2. Dimensi Kualitas Jasa <i>Online</i>	24
2.4.3. Kualitas Produk	26
2.4.4. Dimensi Kualitas Produk	27
2.4.5. Overall Internet Banking Service Quality	28
2.5. Kepuasan Nasabah	30
2.6. Keterkaitan Antara Unsur Variabel dan Hipotesis	33
2.6.1. Keterkaitan antara <i>online customer service quality</i> dan <i>overall internet banking service quality</i>	33
2.6.2. Keterkaitan antara <i>online system information quality</i> dengan <i>overall internet banking service quality</i>	33
2.6.3. Keterkaitan antara <i>banking service product quality</i> dan <i>overall internet banking service quality</i>	34
2.6.4. Keterkaitan antara <i>overall internet banking service quality</i> dan kepuasan pelanggan.	35
2.7. Rerangka Pemikiran Teoritis	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	37
3.1.1. Lokasi Penelitian	37
3.2. Desain Penelitian	37
3.3. Definisi dan Operasional Variabel	38
3.4. Variabel dan Skala Pengukuran	42
3.4.1. Variabel	42
3.4.2. Skala Pengukuran	42
3.5. Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.5.1. Populasi	43
3.5.2. Sampel	44
3.6. Teknik Pengumpulan Data	44

3.7. Metode Analisis	45
3.7.1. Uji Validitas	45
3.7.2. Uji Reabilitas	46
3.5.3. Uji Hipotesis	47
3.5.4. Teknik Analisa Data	47

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum	49
4.1.1. Produk <i>Internet Bnaking</i> BCA	50
4.2. Karakteristik Responden.....	54
4.2.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2. Karakteristik Berdasarkan Umur	54
4.2.3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	55
4.2.4. Karakteristik Berdasarkan Intensitas Penggunaan Internet Banking.....	56
4.3. Gambaran Mengenai Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kuesioner Pada Setiap Variabel yang Diteliti.....	57
4.3.1. <i>Online Customer Service Quality</i>	57
4.3.2. <i>Online System Information Quality</i>	59
4.3.3. <i>Banking Service Product Quality</i>	60
4.3.4. <i>Overall Internet Banking Service Quality</i>	61
4.3.5. <i>Customer Satisfaction</i>	62
4.4. Validitas dan Reliabilitas Data	63
4.4.1. Validitas Data	63
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	68
4.4.3. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	70
4.4.4. Pengujian Hipotesis	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	81

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual <i>E-Service Quality</i>	22
Gambar 2.2 Rerangka Teoritis	36
Gambar 4.1 Nilai <i>Loading Factor</i>	65
Gambar 4.2 <i>Output Bootstrapping</i>	77



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Jumlah Pengguna <i>Internet Banking</i> Terhadap Jumlah Nasabah.....	6
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	39
Tabel 3.2 Skala Likert	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan <i>Internet Banking</i>	56
Tabel 4.5 Jawaban <i>Online Customer Service Quality</i>	58
Tabel 4.6 Jawaban <i>System Informasi Quality</i>	59
Tabel 4.7 Jawaban <i>Banking Product Service Quality</i>	60
Tabel 4.8 Jawaban <i>Overall Internet Banking Service Quality</i>	61
Tabel 4.9 Jawaban <i>Customer Satisfaction</i>	62
Tabel 4.10 <i>Result For Outer Loading</i>	64
Tabel 4.11 <i>Result For Cross Loading</i>	66
Tabel 4.12 <i>Average Variance Exsttracted (AVE)</i>	67
Tabel 4.13 <i>Composite Realiability</i>	68
Tabel 4.14 <i>Cronbach's Alpha</i>	69
Tabel 4.15 <i>Comunality dan Redundancy</i>	70
Tabel 4.16 <i>R-Square</i>	71
Tabel 4.17 <i>Outer Weight (Mean, STDV, T-Value)</i>	73
Tabel 4.18 <i>Path Coefficient</i>	74