PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN NASABAH DAN EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH *E-BANKING* BANK BCA DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Sarjana Manajemen

Oleh :

ADITYA NARRAKASIWI
NIM : 2012210812

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA

2016

PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN NASABAH DAN EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH *E-BANKING* BANK BCA DI SURABAYA

Diajukan Oleh:

ADITYA NARRAKASIWI

2012210812

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 27 Januari 2016

Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.

S K R I P S I

PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN NASABAH DAN EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH *E-BANKING* BANK BCA DI SURABAYA

Disusun Oleh

ADITYA NARRAKASIWI

2012210812

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 12 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua : Dra. Lindiawati, M.M .....

Sekretaris : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. .....

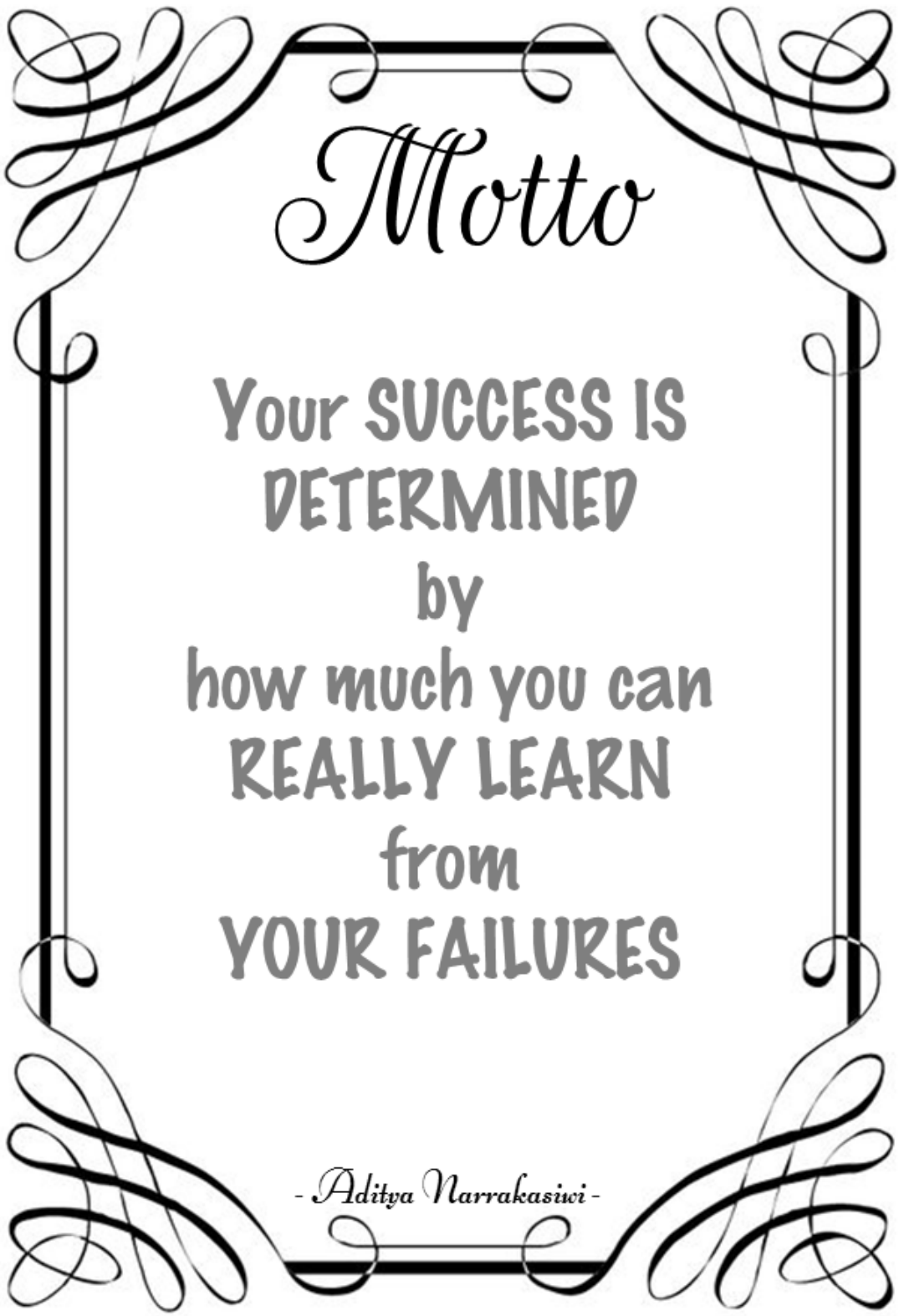
Anggota : Dr. Ronny, S.Kom., M. Kom., MH. .....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Aditya Narrakasiwi
Tempat, Tanggal Lahir	:	Surabaya, 25 Juli 1994
N.I.M	:	2012210812
Jurusan	:	Manajemen
Program Pendidikan	:	Strata 1
Konsentrasi	:	Manajemen Perbankan
Judul	:	Pengaruh Manajemen Hubungan Nasabah dan Ekuitas Merek Terhadap Kepuasan Nasabah *E-Banking* Bank BCA di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajamen,	Dosen Pembimbing,
Tanggal : 22 April 2016	Tanggal : 20 April 2016
Dr. Muazaroh S.E., M.T.	**Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah.,M.Si**


Motto
Your SUCCESS IS
DETERMINED
by
how much you can
REALLY LEARN
from
YOUR FAILURES
- Aditya Narrakasiwi -

Persembahan

Rasa terima kasih paling besar dan rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan yang diberikan dalam proses penulisan skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan baik.

Terima kasih untuk Papa dan Mama yang selalu mendoakan yang terbaik untuk aku. Terima kasih juga untuk nasihat, motivasi dan pembelajaran hidup yang sangat berarti dari Papa dan Mama. Semoga aku bisa selalu menjadi kebanggaan dan bisa membahagiakan Papa dan Mama.

Terima kasih untuk dosen pembimbing saya Ibu Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah.,M.Si, untuk perhatian, kesabaran, dan pengertiannya dalam membimbing saya. Terima kasih juga karena Ibu selalu mengingatkan dan menasihati saya apabila saya melakukan kesalahan selama bimbingan. Terima kasih untuk segala waktu yang sudah diluangkan serta ilmu yang sudah diberikan kepada saya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Untuk Ibu Hj. Anggraeni, S.E.,M.Si. selaku dosen wali, terima kasih untuk saran dan masukan yang memotivasi selama 7 semester ini.

Saya ucapkan terima kasih juga untuk para dosen penguji Pak Basuki, Pak Herizon, Pak Ronny, Ibu Lindiawati yang sudah memberikan saran dan kritik yang baik. Terima kasih juga untuk para dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu untuk saya, semoga ilmunya dapat saya amalkan dengan baik dan bermanfaat untuk kedepannya.

Untuk temen-temenku, Ais, Anggra, Dany, Syahrul, Tety, Tince, Dyo, Nina, terima kasih karena selama ini sudah mau menjadi teman yang baik. Makasih banget untuk support dan semangatnya disaat aku mulai bosan dan jenuh ngerjain skripsi. Terima

kasih juga aku sampaikan untuk teman satu bimbingan yaitu Mbak Unnia yang paling cerewet, Natali, Devi, dan Nicken yang selalu sharing masalah skripsi. Alhamdulillah berkat kalian skripsi ini dapat terselesaikan. Dan untuk Weni Madalena, terima kasih sudah memberikan semangat, saran, support, dan waktunya selama ini untuk bantuin aku menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih selama ini mau meminjami laptop untuk mengerjakan skripsi karena laptopku rusak :D. Akhirnya kita bisa sidang dan menjadi sarjana bareng –bareng.

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PERBANAS

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : "Pengaruh Manajemen Hubungan Nasabah dan Ekuitas Merek Terhadap Kepuasan Nasabah E-banking Bank BCA di Surabaya".

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang selama ini memberikan bantuan dan dukungannya, yaitu kepada :

1. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah.,M.si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran Beliau dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Hj. Anggraeni, S.E.,M.Si. selaku Dosen Wali yang telah membantu mengarahkan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses pembelajaran.

Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, Maret 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
ABSTRACT xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Penelitian Terdahulu 9
2.2 Landasan Teori 13
2.3 Kerangka Pemikiran 20
2.4 Hipotesis 21
BAB III METODE PENELITIAN 22
3.1 Rancangan Penelitian 22
3.2 Batasan Penelitian 22
3.3 Identifikasi Variabel 23
3.4 Definisi Operasional 23
3.5 Instrumen penelitian 24
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 26
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data 28
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 29
3.9 Teknik Analisis Data 30
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA 34
4.1 Gambaran Subyek Penelitian 34
4.2 Analisis Data 42
4.3 Pembahasan 57
BAB V PENUTUP 62
5.1 Kesimpulan 62
5.2 Keterbatasan penelitian 62
5.3 Saran 63
DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	: *Best Bank Service Excellence*……..	4
Tabel 2.1	: Perbedaan & Persamaan Penelitian Yang Akan Dilakukan Dengan Penelitian Terdahulu……..	12
Tabel 3.1	: Kisi-Kisi Kuesioner…….	25
Tabel 3.2	: Interval Kelas……..	26
Tabel 3.3	: Durbin Watson D Test : Pengambilan Keputusan……...	33
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Menurut Layanan E-banking Yang Digunakan……...	40
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Menurut Layanan E-banking Bank Lain…….	42
Tabel 4.3	: Hasil Pengujian Validitas Pada Sampel Kecil…….	43
Tabel 4.4	: Hasil Pengujian Validitas Pada Sampel Besar……	44
Tabel 4.5	: Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Sampel Kecil…….	45
Tabel 4.6	: Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Sampel Besar……	45
Tabel 4.7	: Interval Kelas……..	47
Tabel 4.8	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manajemen Hubungan Nasabah…….	47
Tabel 4.9	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ekuitas Merek…….....	48
Tabel 4.10	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan…...	49
Tabel 4.11	: Hasil Uji Heteroskedastisitas……..	50
Tabel 4.12	: Kriteria Metode Durbin Watson……..	51
Tabel 4.13	: Hasil Uji Autokorelasi……	51
Tabel 4.14	: Hasil Uji Multikolinearitas……..	52
Tabel 4.15	: Hasil Perhitungan Persamaan Regresi…….	53
Tabel 4.16	: Ringkasan Hasil Uji T…….	55
Tabel 4.17	: Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)…….	57
Tabel 4.18	: Koefisien Determinasi…….	58

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Al-Hersh *et al*..…… 10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Penelitian Ahmad dan Sherwani…… 11
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran…… 20
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin……... 36
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Menurut Usia……... 37
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan…….. 38
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan…….. 38
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Menurut Pendapatan Perbulan…… 39
Gambar 4.6 : Karakteristik Responden Menurut Rata-Rata Penggunaan……. 41
Gambar 4.7 : Karakteristik Responden Menurut Kepemilikan E-Banking Di Bank Lain…… 42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner
Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
Lampiran 3 : Output Karakteristik Responden
Lampiran 4 : Output Tanggapan Responden
Lampiran 5 : Uji Validitas
Lampiran 6 : Uji Reliabilitas
Lampiran 7 : Regresi Linier Berganda

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PERBANAS

IMPACT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND BRAND EQUITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF E-BANKING BCA IN SURABAYA

Aditya Narrakasiwi
STIE Perbanas Surabaya
Email: adityanarrakasiwii@gmail.com

ABSTRACT

To be able to successfully create customer satisfaction, a bank should be able to give credence to its customers, especially in the case of transactions through e-banking. To built trust is certainly not easy, because it must be built with the right strategy and not instant. This study formulated and tested a model for customer satisfaction based on customer relationship management and brand equity in e-banking. The research developed the model on basis of theoretical background. This study examined the impact of customer relationship management and brand equity on customer satisfaction of e-banking BCA in Surabaya. The study used questionnaries based on purposive sampling to collect data and send to 75 customer of BCA Bank in Surabaya. The statistical method used in this study is multiple regression analysis. Result indicated that customer relationship management and brand equity has positive and statistically significant effects on customer satisfaction.

Keywords : Customer Relationship Management, Brand Equity, Customer Satisfaction.