

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN REPUTASI  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA  
*INTERNET BANKING* BANK MANDIRI  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh :

**AGNES NUR LANTIKA**

**NIM : 2014241056**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN REPUTASI  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA  
INTERNET BANKING BANK MANDIRI  
DI SURABAYA**

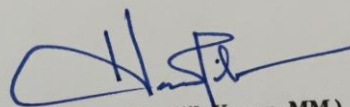
Diajukan oleh :

**AGNES NUR LANTIKA**

**NIM : 2014241056**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : .....

  
**(Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM.)**

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN REPUTASI  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA  
INTERNET BANKING BANK MANDIRI  
DI SURABAYA

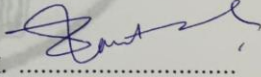
Disusun oleh

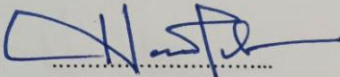
AGNES NUR LANTIKA

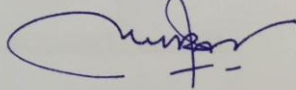
NIM : 2014241056

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 27 Agustus 2016

Tim Penguji

Ketua : Dra. Psi. Tjahyani Prawitowati, MM. 

Sekretaris : Dr. Drs. M Nadjib Usman, MM. 

Anggota : Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM. 

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Agnes Nur Lantika  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Juni 1994  
N.I.M : 2014241056  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Sarjana Manajemen,

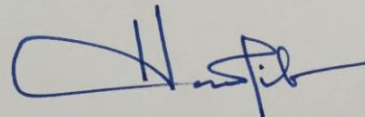
Dosen Pembimbing,

Tanggal : .....

Tanggal : .....



**(Dr. Muazaroh S.E., M.T.)**



**(Dr. Drs. M Nadjib Usman, MM.)**

## MOTTO

*“Learn from the mistakes in the past, try by using a different way, and always hope for a successful future”*

**“Belajarlh dari kesalahan masa lalu, mencoba dengan cara yang berbeda dan selalu berharap untuk sebuah kesuksesan di masa depan”**



## PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala nikmat dan karunia-Nya, maka skripsi ini dapat terselesaikan pada waktunya.
2. Nabi Muhammad SAW yang memberikan teladan kepada seluruh umatnya.
3. Orang tua yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa, kasih sayang, dan semangat yang tiada henti dalam proses mengerjakan skripsi ini.
4. Kakak saya yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan dalam mengerjakan skripsi.
5. Bapak Dr. Drs. M Nadjib Usman, MM. selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas terselesaikannya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memerikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Bapak/Ibu Dosen penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun, mengarahkan, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.
7. Terima kasih untuk doa, nasehat, hiburan, semangat dari teman-teman yang selalu ada dalam susah, sedih, senang yaitu Audyna, Revika, Ajeng, Aiiis, Eva, Pujo, Margaretha, Ode.
8. Terima kasih untuk teman-teman bimbingan Bapak Nadjib yaitu Anggar, Fani, Fira, Lalu, Pratini dan Syarah yang telah memberikan canda tawa, semangat, informasi, serta saran ketika mengerjakan skripsi.
9. Terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu saya dalam proses mengerjakan skripsi ini hingga dapat terselesaikan tepat waktu.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, melalui ilmu-Nya yang Maha Luas dan tak terkira sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya” dengan tepat waktu. Shalawat serta salam juga penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena beliau yang telah membimbing manusia menuju jalan yang terang dan di Ridhoi Allah SWT.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu Program Studi Manajemen Konsentrasi Perbankan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Selama Penulis melakukan penyusunan skripsi ini banyak kendala dan kesulitan yang seringkali menghambat penulis dalam penyusunannya. Dengan nasehat serta dukungan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak dapat memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuannya demi terselesaikannya skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Lutfi, M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku dosen wali yang telah membimbing peneliti selama menempuh ilmu STIE Perbanas Surabaya.

3. Bapak Dr. Drs. M Nadjib Usman, MM. selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas terselesaikannya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memerikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
4. Bapak Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
5. Seluruh rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini.
6. Seluruh Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya di bidang perbankan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Surabaya, September 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL.....   | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....                          | ii   |
| HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....                             | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....                              | iv   |
| HALAMAN MOTTO.....   | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....                                     | vi   |
| KATA PENGANTAR.....  | vii  |
| DAFTAR ISI.....  | ix   |
| DAFTAR TABEL.....  | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....   | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xiii |
| ABSTRAK/RINGKASAN.....                                       | iv   |
| <br>   |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                     |      |
| 1.1 Latar Belakang.....                                      | 1    |
| 1.2 Perumusan Masalah.....                                   | 5    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                   | 6    |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                  | 7    |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....                               | 8    |
| <br>   |      |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                               |      |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                | 10   |
| 2.2 Landasan Teori.....                                      | 18   |
| 2.3 Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan Reputasi.....         | 30   |
| 2.4 Kerangka Pemikiran.....                                  | 32   |
| 2.5 Hipotesis Penelitian.....                                | 33   |
| <br>   |      |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                             |      |
| 3.1 Rancangan Penelitian.....                                | 34   |
| 3.2 Batasan Penelitian.....                                  | 34   |
| 3.3 Identifikasi Variabel.....                               | 35   |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....        | 35   |
| 3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....      | 41   |
| 3.6 Instrumen Penelitian.....                                | 43   |
| 3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....                    | 44   |
| 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 45   |
| 3.9 Teknik Analisis Data.....                                | 47   |
| <br>   |      |
| <b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>   |      |
| 4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....                          | 55   |
| 4.2 Analisis Data.....                                       | 60   |
| 4.3 Pembahasan.....  | 79   |
| <br>   |      |
| <b>BAB V PENUTUP</b>   |      |
| 5.1 Kesimpulan.....  | 86   |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian.....                             | 87   |
| 5.3 Saran.....   | 87   |

**DAFTAR RUJUKAN**  
**DAFTAR LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

|            | Halaman  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1  | Survey Jumlah Pengguna <i>Internet Banking</i> Tahun 2013-2014 | 5  |
| Tabel 2.1  | Perbandingan Penelitian Saat Ini dengan Penelitian Terdahulu   | 17 |
| Tabel 2.2  | Layanan Perbankan <i>Internet Banking</i> Bank Mandiri         | 28 |
| Tabel 3.1  | Skor Penilaian   | 40 |
| Tabel 3.2  | Interval Kelas   | 40 |
| Tabel 3.3  | Kisi-Kisi Pernyataan Kuesioner                                 | 43 |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin              | 56 |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia                       | 57 |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir        | 57 |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan                  | 58 |
| Tabel 4.5  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan       | 59 |
| Tabel 4.6  | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk    | 59 |
| Tabel 4.7  | Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan ke Bank          | 60 |
| Tabel 4.8  | Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil                         | 61 |
| Tabel 4.9  | Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar                         | 62 |
| Tabel 4.10 | Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil                      | 63 |
| Tabel 4.11 | Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar                      | 64 |
| Tabel 4.12 | Interval Kelas   | 40 |
| Tabel 4.13 | Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan.                      | 66 |
| Tabel 4.14 | Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan                          | 67 |
| Tabel 4.15 | Tanggapan Responden Terhadap Reputasi                          | 67 |
| Tabel 4.16 | Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Nasabah                 | 68 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Normalitas   | 70 |
| Tabel 4.18 | Hasil Uji Multikolinearitas                                    | 70 |
| Tabel 4.19 | Ketentuan Metode Durbin Watson                                 | 72 |
| Tabel 4.20 | Hasil Uji Autokorelasi   | 72 |
| Tabel 4.21 | Hasil Perhitungan Persamaan Regresi                            | 74 |
| Tabel 4.22 | Uji Simultan (Uji F)   | 76 |
| Tabel 4.23 | Hasil Analisis Uji Parsial (Uji t)                             | 77 |
| Tabel 4.24 | Koefisien Determinasi ( $R^2$ )                                | 78 |

## DAFTAR GAMBAR

|            | Halaman  |
|------------|--|
| Gambar 2.1 | Kerangka pemikiran Terdahulu Bareerah Khan dan Muhammad Rizwan 12      |
| Gambar 2.2 | Kerangka Pemikiran Terdahulu Rizwan Ali, Gao Leifu, Ramiz ur Rehman 15 |
| Gambar 2.3 | Kerangka Pemikiran Saat Ini 33   |
| Gambar 4.1 | Uji Heterokedastisitas 73  |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 6 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Uji Regresi Linear Berganda



**THE EFFECT OF TRUST, SATISFACTION AND REPUTATION  
ON CUSTOMER LOYALTY INTERNET BANKING USER  
BANK MANDIRI IN SURABAYA**

**Agnes Nur Lantika**

STIE Perbanas Surabaya

Email: [agneslantika8@gmail.com](mailto:agneslantika8@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This research aimed to analyze and determine the effect of trust, satisfaction and reputation on customer loyalty internet banking user Bank Mandiri in Surabaya. Researchers used three independent variables are trust, satisfaction and reputation can affect the dependent variable is the customer loyalty.*

*The population in this reseach are customers of Bank Mandiri in Surabaya. This research used a sample of 130 respondents in Surabaya by using purposive sampling. Data collection techniques by distributing questionnaires. The data is processed and analyzed using SPSS analytical Version 20. The analytical method used is multiple regression analysis, which includes: validity analysis, reliability analysis, multiple linear regression test, classic assumption test which includes: multicollinearity test, heteroscedasticity test and test for normality. hypothesis testing is done through a test of determination (R<sup>2</sup>), T test and F test. The results showed that the variables of satisfaction and reputation positive and significant effect on customer loyalty internet banking user Bank Mandiri in Surabaya and variable of trust negative and not significant effect on customer loyalty internet banking user Bank Mandiri in Surabaya.*

*The implications of this research are expected to provide input to the for more attention to security in transactions, maintain customer data when doing internet banking transactions.*

*Keyword : trust, satisfaction, reputation, cutomer loyalty, internet banking Bank Mandiri*

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN REPUTASI  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA  
INTERNET BANKING BANK MANDIRI  
DI SURABAYA**

**Agnes Nur Lantika**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: [agneslantika8@gmail.com](mailto:agneslantika8@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh dari kepercayaan, kepuasan dan reputasi terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. Peneliti menggunakan tiga variabel independen yaitu kepercayaan, kepuasan dan reputasi yang dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu loyalitas nasabah.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri yang berada di Surabaya. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden di Surabaya dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Data diolah dan dianalisis dengan menggunakan Alat analisis SPSS Versi 20. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, yaitu meliputi : analisis validitas , analisis reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik yaitu meliputi : uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. uji hipotesis dilakukan melalui uji determinasi ( $R^2$ ), Uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan dan reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna internet banking Bank Mandiri di Surabaya dan variabel Kepercayaan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna internet banking Bank Mandiri di Surabaya.

Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada *internet banking* Bank Mandiri agar lebih memperhatikan keamanan dalam bertransaksi, menjaga data nasabah saat melakukan transaksi *internet banking*.

Kata kunci : kepercayaan, kepuasa, reputasi, loyalitas nasabah, internet banking Bank Mandri