

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
INTERNET BANKING BANK BRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Sarjana Manajemen



Oleh :

TETRANDA PUSPITA KURNIASARI

NIM: 2012210426

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
INTERNET BANKING BANK BRI DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

TETRANDA PUSPITA KURNIASARI

NIM : 2012210426

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 22-01-2016



Dr.Drs.M.NADJIB USMAN,M.M

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
INTERNET BANKING BANK BRI DI SURABAYA**

Disusun oleh :

TETRANDA PUSPITA KURNIASARI

NIM : 2012210426

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 18 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua : Drs.Ec. Harry Widiantoro, M.Si.



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



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



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : TETRANDA PUSPITA KURNIASARI
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 01 September 1994
N.I.M : 2012.210.426
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Nasabah *Internet Banking* Bank
BRI di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal : 04.04-2016

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 21.3-2016



Dr. MUAZAROH, SE, MT



Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, MM

MOTTO

**DON'T PUT TILL
TOMMOROW**

WHAT YOU CAN DO TODAY

Skripsi Ini Saya Persembahkan
Untuk :

Kedua Orang Tua Saya
Ismail, SE, MSc dan Retno Sulaksmi

Dosen Pembimbing Saya
Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM.

Bentuk Ungkapan Terimakasih

Terimakasih kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan petunjuk serta membimbing dalam setiap langkah dan upaya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Terimakasih kepada Kedua Orang Tua yang senantiasa memanjatkan do'a untuk anak-anaknya, yang telah membimbing mengarahkan dan menasehati dalam setiap langkah yang saya ambil.

Terimakasih kepada Bapak Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM. yang telah membimbing saya, memberikan arahan, masukan dan juga menyempatkan waktu dalam proses penyelesaian skripsi. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Terima kasih saya ucapkan untuk para dosen penguji atas saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini. Terima kasih untuk para dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu untuk saya.

Terimakasih buat Upik yang sabar menemani dan membantu sampai skripsi ini selesai. Terimakasih juga buat Rizka, Weni, Della dan semua temen-temen semuanya yang memberikan saran dan masukannya untuk menjadi lebih baik lagi.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat serta ridho-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah *Internet Banking* Bank BRI di Surabaya”**. Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Konsentrasi Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan serta petunjuk yang sangat berguna dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Bapak Dr.Drs.M.Nadjib Usman,M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran Beliau dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si. Selaku Dosen Wali yang telah membantu mengarahkan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta civitas akademik STIE Perbanas Surabaya,
6. Staf Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya,
7. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 02 Maret 2016

Penulis,



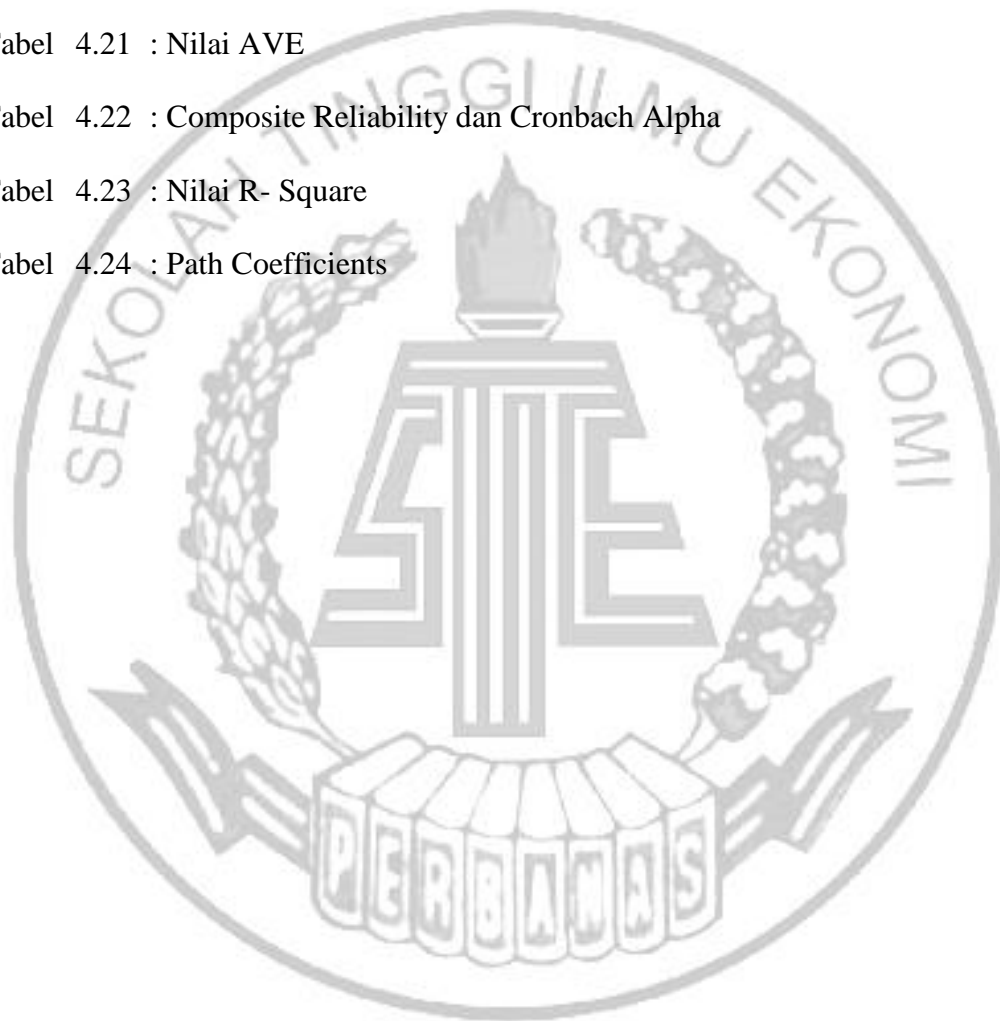
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Rancangan Penelitian.....	38
3.2 Batasan Penelitian.....	38
3.3 Identifikasi Variabel.....	38
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.5 Instrumen Penelitian.....	50
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	51
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	54
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.9 Teknik Analisis Data	56
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	59
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	59
4.2 Analisis Data.....	65
4.3 Pembahasan.....	85
BAB V PENUTUP	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Keterbatasan Penelitian	93
5.3 Saran.....	93
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

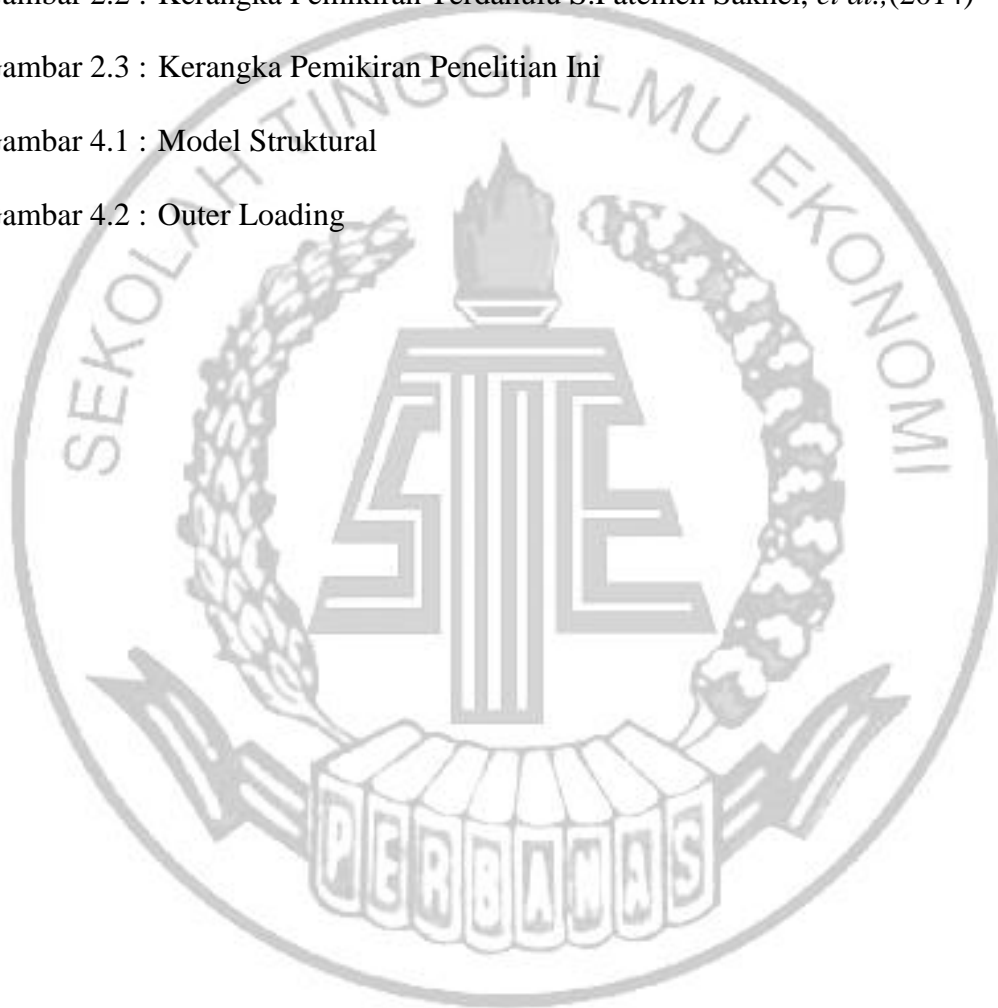
	Halaman
Tabel 1.1 : Awareness Terhadap Internet Banking Berdasarkan Kota SES, Tingkat Pendidikan Dan Kelompok Usia Tahun 2013	4
Tabel 1.2 : Bank Dengan Top Brand Award Kategori Internet Banking 2013 Dan 2014 di Indonesia	5
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	16
Tabel 3.1 : Interval Kelas	49
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuesioner	50
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	60
Tabel 4.2 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	61
Tabel 4.3 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.4 : Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.5 : Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.6 : Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 4.7 : Interval Kelas	66
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Efisiensi	66
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kehandalan	67
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap	68
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pemenuhan	69
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Privasi	70
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan	70
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Desain Website	71
Tabel 4.15 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	72

Tabel 4.16 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar	73
Tabel 4.17 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	75
Tabel 4.18 : Konstruk dan Indikator	77
Tabel 4.19 : Outer Loading	77
Tabel 4.20 : Cross Loading	80
Tabel 4.21 : Nilai AVE	81
Tabel 4.22 : Composite Reliability dan Cronbach Alpha	82
Tabel 4.23 : Nilai R- Square	83
Tabel 4.24 : Path Coefficients	83



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Grafik Awareness Terhadap Internet Banking	3
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Terdahulu Mohsin Zafar, <i>et al.</i> , (2011)	14
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Terdahulu S.Fatemeh Sakhei, <i>et al.</i> ,(2014)	16
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Penelitian Ini	36
Gambar 4.1 : Model Struktural	76
Gambar 4.2 : Outer Loading	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Output Statistics Karakteristik Responden Pengguna Internet Banking Bank BRI di Surabaya

Lampiran 4 : Output Statistics Tanggapan Responden Pengguna Internet Banking Bank BRI di Surabaya

Lampiran 5 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil

Lampiran 6 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar

Lampiran 7 : Output Hasil Analisis Statistik SEM-PLS SmartPLS 3.0



ABSTRAK

Impact Of Service Quality on Customer Satisfaction of Internet Banking BRI in Surabaya

Tetranda Puspita Kurniasari

STIE Perbanas Surabaya

Email: Tetranda94@yahoo.com

*Tetranda Puspita Kurniasari
Students of Faculty Economic Banking Management
STIE Perbanas Surabaya*

This study formulated and tested a model for customer satisfaction based on service quality in internet banking. The research developed the model on basis of theoretical background. The reseach used a structured questionnaire in order to collect data from internet banking customer of BRI in Surabaya using purposive sampling method. The sample size of the study was 80. The research used SPSS 18.0 to examine the variable and the research also used SEM-Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0. The findings validated the relationships between the variables in the model. The result showed that five variables have not significant impact on customer satisfaction in internet banking, and two other variables have significant impact on customer satisfaction in internet banking. The suggestion to the next researcher broaden areas study especially numbers of responden and beside using questionare forms also adding interview method.

Keyword : internet banking service quality, customer satisfaction, efficiency, reliability, responsiveness, fulfillment, privasi, assurance, web design.

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Internet Banking Bank BRI di Surabaya

Tetranda Puspita Kurniasari

STIE Perbanas Surabaya

Email: Tetranda94@yahoo.com

Penelitian ini dirumuskan dan diuji model untuk kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas layanan di internet banking. Penelitian ini mengembangkan model atas dasar latar belakang teoritis. Penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur untuk mengumpulkan data dari responden *internet banking* Bank BRI di Surabaya dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Ukuran sampel dari penelitian ini adalah 80. Penelitian ini menggunakan SPSS 18.0 untuk menguji variabel dan penelitian juga digunakan SEM-Partial Least Square (PLS) dengan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima variabel menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam internet banking, dan dua variabel lainnya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *internet banking*. Saran untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambah jumlah responden dan di samping itu dengan menggunakan formulir kuesioner juga dapat menambahkan metode wawancara.

Kata Kunci : Kualitas layanan internet banking, kepuasan nasabah, efisiensi, kehandalan, daya tanggap, pemenuhan, privasi, jaminan, desain website.