

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN,  
REPUTASI, DAN KEBIASAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PENGGUNA INTERNET BANKING BANK BCA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Studi Sarjana Manajemen



Oleh :

**ASTIA SYIFA  
NIM : 2012210374**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN  
NASABAH, REPUTASI, DAN KEBIASAAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING* BANK BCA  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**ASTIA SYIFA**

**2012210374**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 28 Januari 2016

  
(Dr. Ronny, S. Kom., M. Kom., MH.)

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN  
NASABAH, REPUTASI, DAN KEBIASAAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING* BANK BCA  
DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**ASTIA SYIFA**

**2012210374**

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

Tim Penguji

**Ketua : Dra. Lindiawati, MM**

**Sekretaris : Dr. Ronny, S. Kom., M. Kom., MH.**

**Anggota : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Astia Syifa  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Juli 1993  
NIM : 2012210374  
Jurusan : Manajemen  
Program pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan,  
Kepuasan Nasabah, Reputasi dan Kebiasaan  
terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Internet*  
*Banking* Bank BCA di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Sarjana Manajemen  
Tanggal: 29 April 2016

Dosen Pembimbing,  
Tanggal: 27 April 2016

Dr. Muazaroh., S.E., M.T.

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

# MOTTO

✚ *Sesungguhnya hanya kepada Allah aku  
mengadukan kesusahan dan kesedihanku (Qs.  
Yusuf 86)*

✚ *"Bersabar adalah tetap merasa marah tapi tidak  
menggunakan rasa marah itu untuk merendahkan diri, dan  
merusak hubungan dengan orang lain". Tetaplah setia  
kepada yang benar. (Mario Teguh - Loving you all as  
always)*

# PERSEMBAHAN

ALLAH S.W.T

Terima Kasih atas hidup yang Engkau berikan kepada hamba. Terima kasih atas rahmat, nikmat, karunia dan hidayah serta kemudahan yang Engkau berikan kepada hamba wahai Tuhan ku Yang Maha Rahman Ya Rahim.....

My Parents

Terima kasih atas segala pengorbanan yang telah dilakukan. Terima kasih atas segala pengarahan, bimbingan, dukungan, kesabaran, nasihat, doa serta kasih sayang yang telah diberikan kepadaku. Saya tidak bisa membalas jasa budi yang selama ini telah diberikan. Tanpa semua itu tak akan bisa aku seperti itu.

My Family

Terima kasih atas semua dukungan, bantuan, dan doa yang telah diberikan. Tanpa kalian saya tidak bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

My Soulmates

Terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini. Selalu memberikan semangat saat saya sedang putus asa. Terimakasih telah menemani pagi, siang, dan malam waktu mengerjakan skripsiku ini.

Bapak Ronny (Dosen Pembimbing)

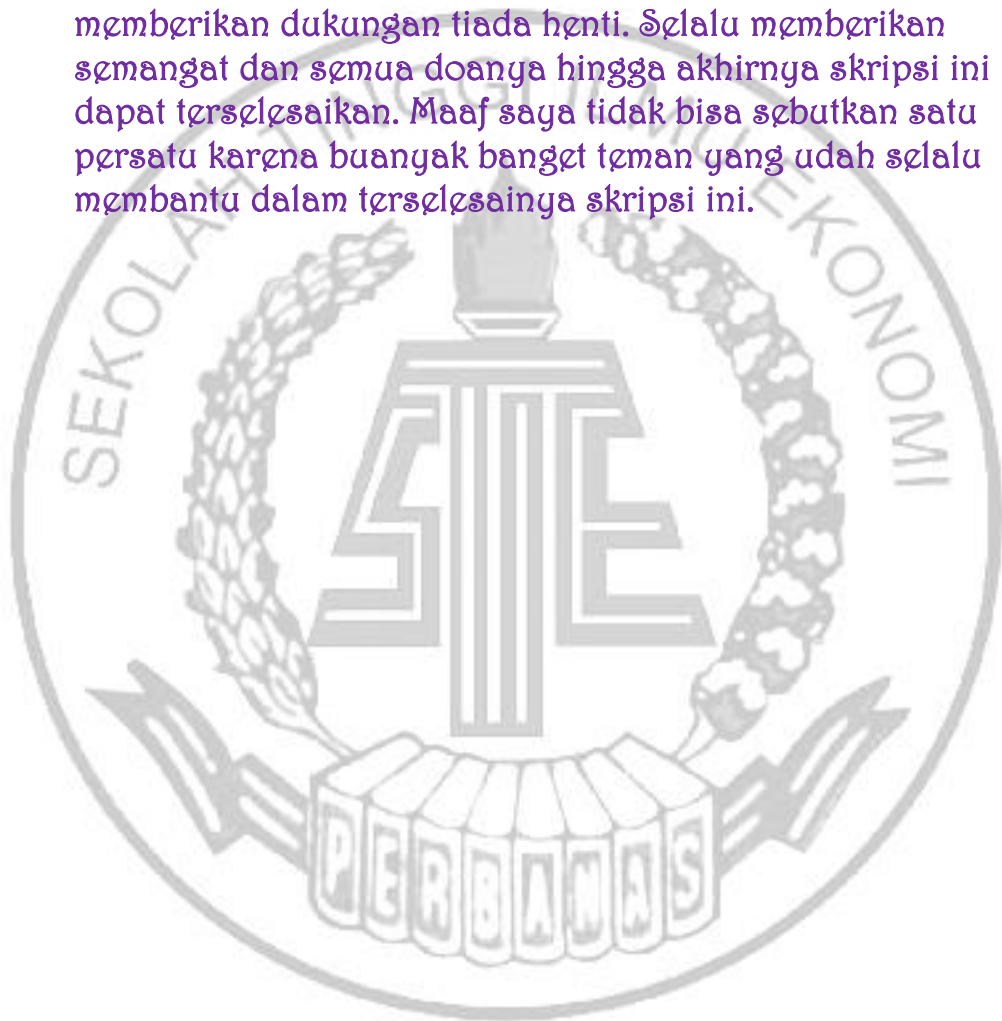
Terima kasih atas kesabaran membimbing saya selama saya mengerjakan skripsi ini dan tidak bosan dalam memberikan saran dan semangat kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini sehingga memperoleh nilai yang cukup memuaskan.

## Dosen-Dosen STIE Perbanas

Terima kasih kepada seluruh dosen-dosen STIE Perbanas yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama ini

## Teman-Teman

Terima kasih buat semua teman-teman yang selalu memberikan dukungan tiada henti. Selalu memberikan semangat dan semua doanya hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Maaf saya tidak bisa sebutkan satu persatu karena banyak banget teman yang udah selalu membantu dalam terselesainya skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamduillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi dengan judul Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan, Reputasi, dan Kebiasaan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Internet Banking* Bank BCA 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 Ridhio Allah SWT.

Proposal ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen Perbankan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Selama penulis melakukan penyusunan proposal banyak kendala yang seringkali menghambat penulis dalam penyusunannya. Dengan nasehat serta dukungan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak maka dapat memotivasi penulis dalam penyusunan proposal ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang memberikan segala bantuannya demi terselesaikannya proposal 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 STIE Perbanas Surabaya.



3. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku dosen wali yang telah membimbing peneliti selama menempuh pendidikan di STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Dr. Ronny, S. Kom., MH selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas terselesaikannya penulisan proposal ini. Karena banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan pengetahuan sehingga proposal ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran demi terselesaikannya proposal ini.
6. Ibu Dra. Lindiawati, M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan saran demi terselesaikannya proposal ini.
7. Bapak Dr. Basuki Rachmat, SE., MM selaku dosen penguji yang telah memberikan saran demi terselesaikannya proposal ini.
8. Bapak Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
9. Seluruh Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam menulis proposal ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang akan berguna untuk perbaikan proposal ini.

Surabaya, 21 Mei 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO &amp; PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK / RINGKASAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK / RINGKASAN</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Internet Banking .....	11
2.2.2 Kepercayaan.....	12
2.2.3 Kualitas Layanan.....	13
2.2.4 Kepuasan.....	15
2.2.5 Kebiasaan .....	17
2.2.6 Reputasi.....	17
2.2.7 Loyalitas.....	18
2.2.8 Hubungan Antara Variabel .....	20
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24
2.5 Hipotesis Pemikiran .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	26
3.2 Batasan Penelitian .....	27
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	28
3.4.1 Definisi Operasional .....	28
3.4.2 Pengukuran Variabel .....	31
3.5 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.5.1 Populasi.....	32

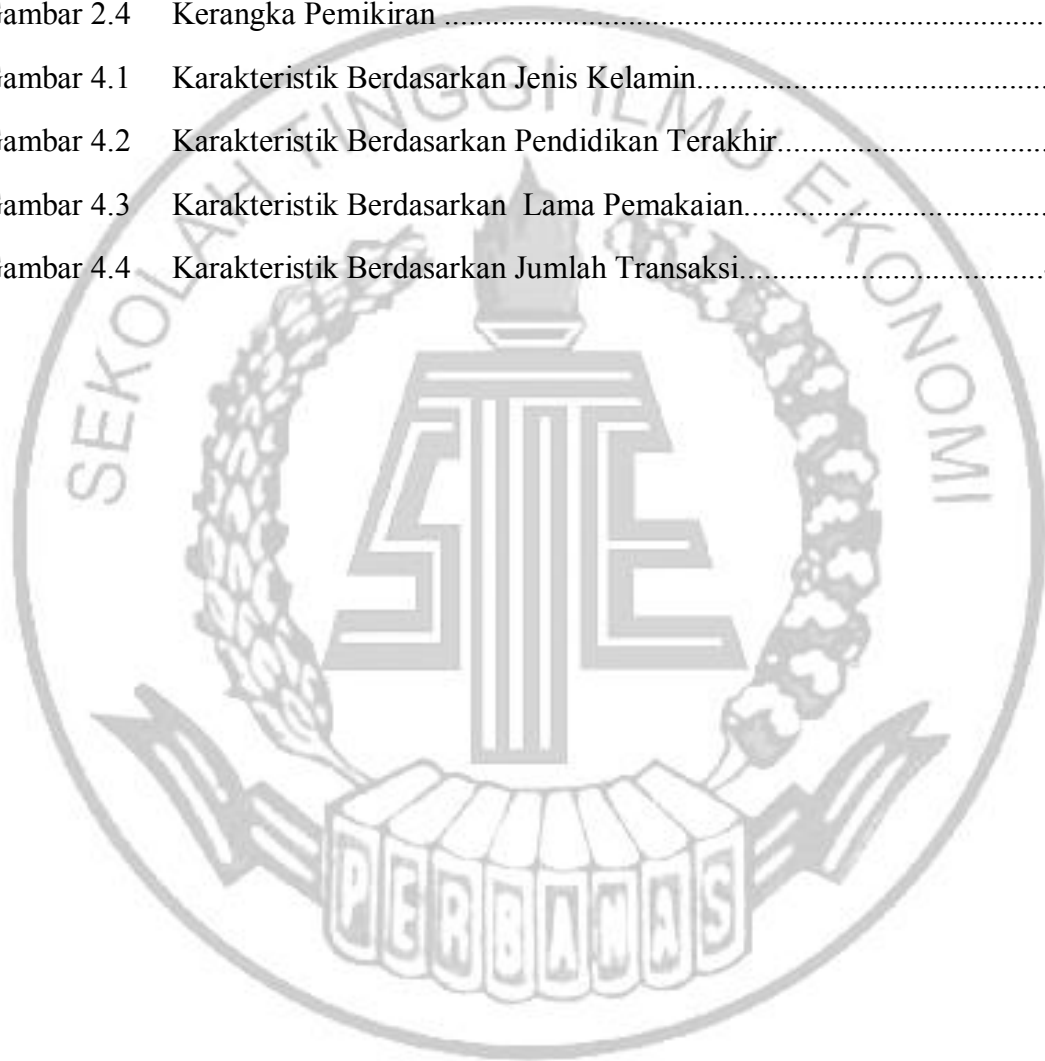
3.5.2 Sampel .....	32
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.6 Instrumen Penelitian.....	34
3.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	35
3.7.1 Uji Validitas .....	35
3.7.2 Reliabilitas .....	36
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.9 Teknik Analisis Data.....	37
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	37
3.9.2 Analisis Asumsi Klasik.....	38
3.9.3 Analisis Statistik.....	39
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	43
4.1.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	43
4.1.2 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	44
4.1.3 Karakteristik Responden Menurut Lama Pemakaian .....	45
4.1.4 Karakteristik Responden Menurut Jumlah Transaksi .....	45
4.2 Analisis Data .....	46
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	46
4.2.2 Uji Validitas .....	51
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	53
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	54
4.2.4.1 Uji Normalitas.....	54
4.2.4.2 Uji Multikolinearitas .....	55
4.2.4.2 Uji Autokorelasi .....	56
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
4.2.6 Uji t .....	59
4.2.7 Uji F .....	61
4.3 Pembahasan .....	62
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	68
5.3 Saran .....	68
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>JADWAL PENELITIAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan Dan Perbedaan Peneliti Terdahulu & Sekarang .....	10
Tabel 3.4	Interval Kelas .....	32
Tabel 3.6	Kisi-Kisi Kuisisioner .....	34
Tabel 4.1	Interval Kelas.....	47
Tabel 4.2	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	47
Tabel 4.3	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan...48	
Tabel 4.4	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.49	
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reputasi.....	49
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kebiasaan.....	50
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas.....	50
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan.....	51
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	52
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Variabel Reputasi.....	52
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kebiasaan.....	53
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas.....	53
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Variabel.....	54
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.17	Hasil Uji Autokolerasi.....	56
Tabel 4.18	Hasil Persamaan Regresi.....	57
Tabel 4.19	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	59
Tabel 4.20	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	62

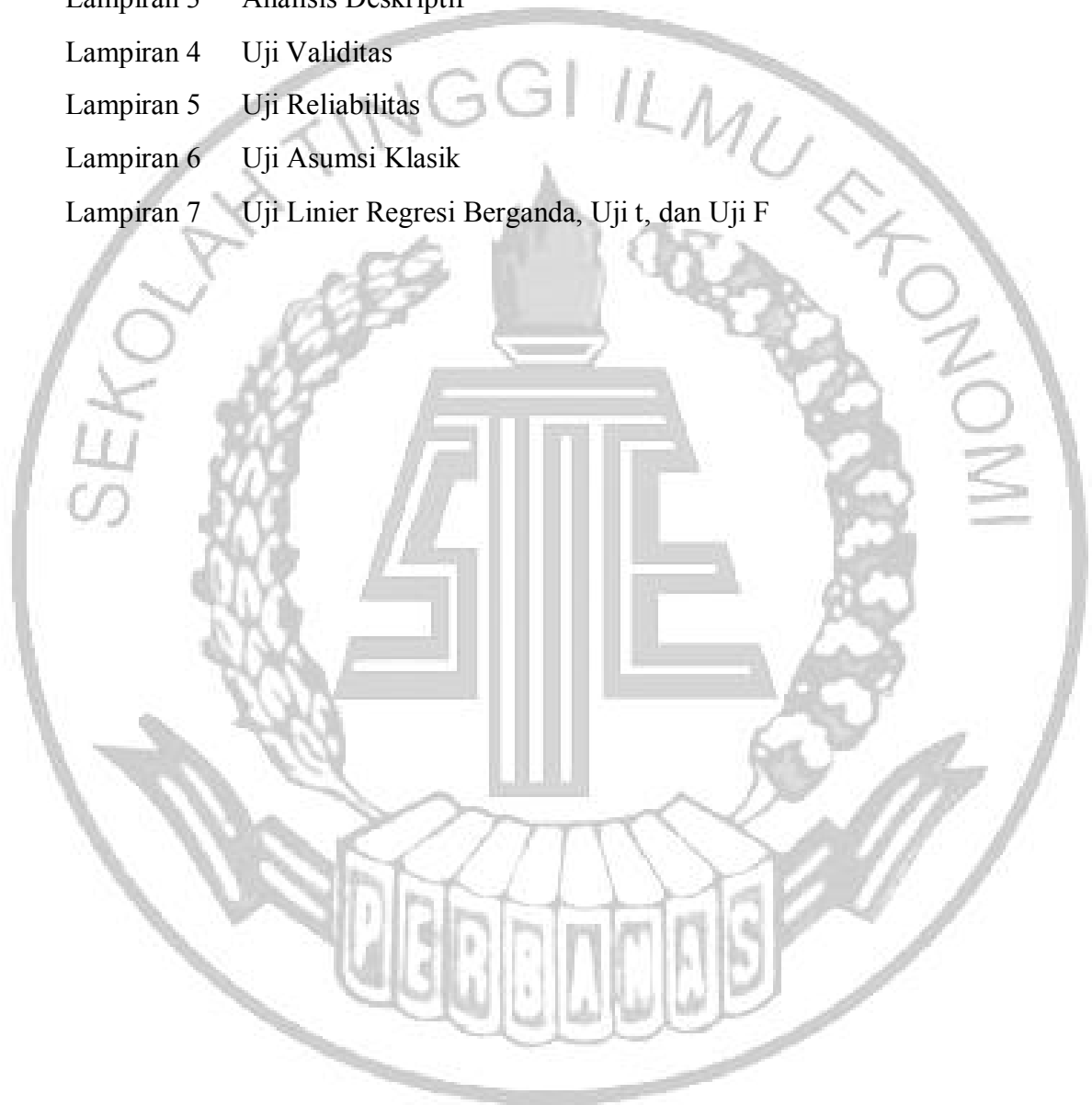
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Jurnal Ameen M Al Agaga .....	8
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Jurnal Shahrzad Shahriari.....	9
Gambar 2.3	Model Kepuasan Pelanggan .....	16
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran .....	24
Gambar 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.2	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
Gambar 4.3	Karakteristik Berdasarkan Lama Pemakaian.....	45
Gambar 4.4	Karakteristik Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner dan Tabulasi Data
- Lampiran 2 Gambaran Subyek
- Lampiran 3 Analisis Deskriptif
- Lampiran 4 Uji Validitas
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Uji Linier Regresi Berganda, Uji t, dan Uji F



## **Effect of Trust, Service Quality, Customer Satisfaction, Habits and Reputation for Customer Loyalty Bank BCA Internet Banking Users in Surabaya**

Astia Syifa  
2012210374  
syifa.astia@gmail.com

### **Abstract**

This study aims to determine customer loyalty BCA internet banking users. This research was conducted in the city of Surabaya. In this study indicated there are five factors that affect customer loyalty is trust, service quality, customer satisfaction, habits, and reputation. In this research using questionnaires as the research instrument. Data as many as seven four respondents researchers took from customers BCA internet banking users in Surabaya. Here researchers deploy as many as seventy-four questionnaires in research. The subjects in this study are customers BCA internet banking users in Surabaya. In this study, researchers used data analysis with linear regression test, t test, and also test F.

In this study get the result that the trust and customer satisfaction signifikan no effect on customer loyalty BCA internet banking in Surabaya. While three other factors that services quality, habit, and reputation have a significant effect on customer loyalty BCA internet banking users in Surabaya.

Keyword : Trust, Service Quality, Customer Satisfaction, Habits Reputation, Loyalty.

**Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Kebiasaan Dan Reputasi terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Internet Banking* Bank BCA di Surabaya**

Astia Syifa  
2012210374  
syifa.astia@gmail.com

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui loyalitas nasabah pengguna *internet banking* bank BCA. Penelitian ini dilakukan di kota Surabaya. Dalam penelitian ini diindikasikan terdapat lima faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah yaitu kepercayaan, kualitas layanan, kepuasan nasabah, kebiasaan, dan reputasi. Di dalam penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai instrumen penelitiannya. Data sebanyak tujuh empat responden ini peneliti ambil dari nasabah pengguna *internet banking* bank BCA di Surabaya. Disini peneliti menyebarkan sebanyak tujuh puluh empat kuisioner dalam penelitiannya. Subyek dalam penelitian ini yaitu nasabah pengguna *internet banking* bank BCA di Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data dengan uji linier regresi berganda, uji t, dan juga uji F.

Di dalam penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kepercayaan dan kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah *internet banking* bank BCA di Surabaya. Sedangkan tiga faktor yang lain yaitu kualitas layanan, kebiasaan, dan reputasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* bank BCA di Surabaya.

Keyword : Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Kebiasaan, Reputasi, Loyalitas