

**KOLABORASI RISET  
DOSEN & MAHASISWA**

**PENGARUH KUALITAS YANG DIRASA, BIAYA PERALIHAN,  
KENYAMANAN, KEPUASAN DAN NILAI YANG DIRASA TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH *INTERNET BANKING* BNI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**ELVIEN TRIHANIDA**

**NIM : 2014210304**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**KOLABORASI RISET  
DOSEN & MAHASISWA**

**PENGARUH KUALITAS YANG DIRASA, BIAYA PERALIHAN,  
KENYAMANAN, KEPUASAN DAN NILAI YANG DIRASA TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH *INTERNET BANKING* BNI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**ELVIEN TRIHANIDA**

**2014210304**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH KUALITAS YANG DIRASA, BIAYA PERALIHAN,  
KENYAMANAN, KEPUASAN DAN NILAI YANG DIRASATERHADAP  
LOYALITAS NASABAH *INTERNET BANKING* BNI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

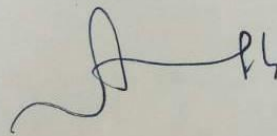
**ELVIEN TRIHANIDA**

**NIM : 2014210304**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal: 25-01-2018



**(Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M. Si)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS YANG DIRASA, BIAYA PERALIHAN,  
KENYAMANAN, KEPUASAN DAN NILAI YANG DIRASA TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH *INTERNET BANKING* BNI DI SURABAYA**

Disusun oleh

**ELVIEN TRIHANIDA**  
NIM: 2014210304

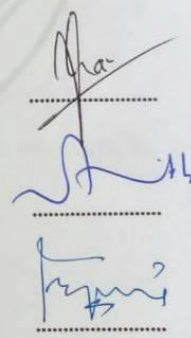
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 8 Februari 2018

Tim Penguji

Ketua : Dr. Soni Harsono, S.E., M.Si.

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

Anggota : Emma Yulianti, S.E., M.M.



**PENGESAHAN SKRIPSI**

N a m a : Elvien Trihanida  
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 02-04-1996  
N.I.M : 2014210304  
Program Studi : Manajemen  
Program pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
J u d u l : Pengaruh Kualitas yang Dirasa, Biaya Peralihan, Kenyamanan, Kepuasan, dan Nilai yang Dirasa terhadap Loyalitas Nasabah *Internet Banking* BNI di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 21-03-2018

Tanggal : 19-03-2018

(Dr. Muazaroh, SE., MT)

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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Ibu dan Ayah bahagia itulah titik kesuksesanku”

### PERSEMBAHAN

Terima kasih untuk Allah SWT yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang karena atas rahmat-Nya lah saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Terima kasih bagi kedua orang tua saya yang tidak berhenti memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa terima kasih juga kepada kakak-kakak saya atas doa dan semangatnya untuk saya dan untuk *My Special* mantan The d3mITS terimakasih selalu menemani. Terimakasih untuk kak Ices atas kesabarannya dan semuanya sampai terselesainya skripsi ini ♥

Helooow sahabatku, teman bimbingan selalu menemani dan berbagi. Terimakasih atas kekocakannya kembarku Gista dan Riska suka duka skripsi ini sudah kita lewati bersama. Akhirnya kita lulus. Alhamdulillah wisuda bareng ♥

Saya ucapkan terimakasih kepada Ibu Aniek yang selalu membantu membimbing sampai skripsi ini selesai, terimakasih Bapak Yudi Sutarso yang sudah membantu membantu dalam hal kuesioner, terimakasih Bapak Mongid selaku dosen wali saya yang telah memberi semangat dan doa, terimakasih Bapak Ronny dan Ibu Emma sudah membantu perbaikan skripsi serta saran-saran yang diberikan.♥

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas rahmat Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Walaupun peneliti mendapatkan proses cukup panjang dan banyak rintangan terkait dengan penulisan ini, namun pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang telah memberi dukungan dan nasihat, sehingga dalam kata pengantar ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan pengarahan kepada peneliti dalam penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
2. Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si selaku dosen yang telah memberikan pengarahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
3. Drs. Ec. Abdul Mongid, MA., Ph.D selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan.
4. Dr. Muazaroh, S.E.,M.T selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
5. Dr. Lutfi, SE.,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.

Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua yang membutuhkan.

Surabaya, Januari 2018

ELVIEN TRIHANIDA

## 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 .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian.....	30
3.2 Batasan Penelitian .....	31
3.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.5 Instrumen Penelitian.....	37
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	42
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	43
3.9 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	48
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	48
4.2 Analisis Data .....	56
4.3 Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	82
5.3 Saran.....	83
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

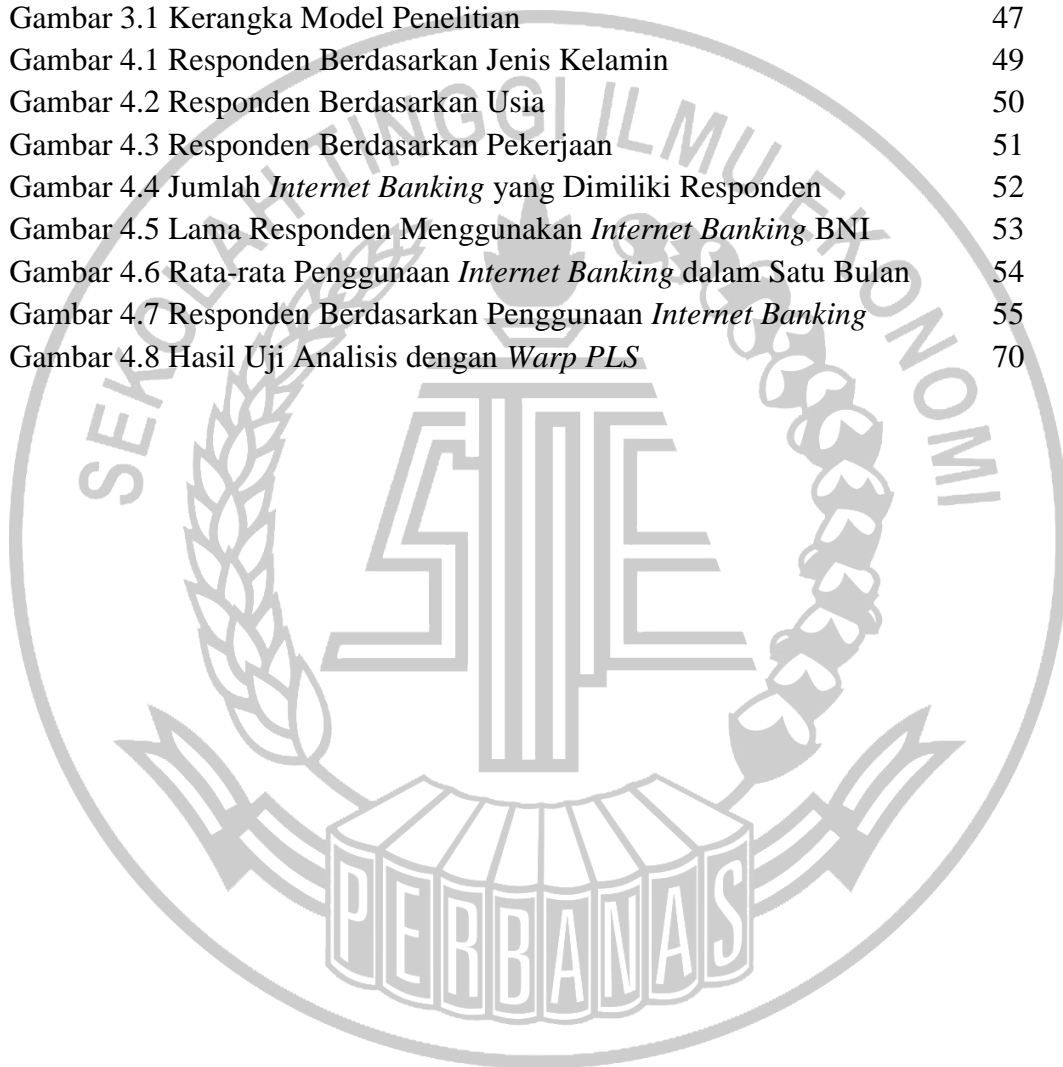


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Posisi <i>internet banking</i> BNI	2
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	15
Tabel 3.1 Skala Likert	36
Tabel 3.2 Kelas Interval	36
Tabel 3.3 Kisi-kisi kuesioner	37
Tabel 3.4 Ketentuan Nilai Validitas dan Reliabilitas	44
Tabel 4.1 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas yang Dirasa	57
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Biaya Peralihan	58
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kenyamanan	59
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	59
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai yang Dirasa	60
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas	61
Tabel 4.7 <i>Loading Factor</i> dan <i>P Value</i> Sampel Kecil	62
Tabel 4.8 <i>Correlation Among Latent Variabel</i> Sampel Kecil	65
Tabel 4.9 <i>Loading Factor</i> dan <i>P Value</i> Sampel Besar	65
Tabel 4.10 <i>Correlation Among Latent Variabel</i> Sampel Besar	67
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Sampel Kecil	68
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Sampel Besar	69

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Feng-Cheng Tung	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Bareerah Khan	12
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Yen-Jo Kiang	14
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Elvien Trihanida	28
Gambar 3.1 Kerangka Model Penelitian	47
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Gambar 4.4 Jumlah <i>Internet Banking</i> yang Dimiliki Responden	52
Gambar 4.5 Lama Responden Menggunakan <i>Internet Banking</i> BNI	53
Gambar 4.6 Rata-rata Penggunaan <i>Internet Banking</i> dalam Satu Bulan	54
Gambar 4.7 Responden Berdasarkan Penggunaan <i>Internet Banking</i>	55
Gambar 4.8 Hasil Uji Analisis dengan <i>Warp PLS</i>	70



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Hasil Uji WarpPLS



***EFFECT OF PERCEIVED QUALITY, SWITCHING COST,  
CONVENIENCE, SATISFACTION AND PERCEIVED VALUE OF  
LOYALTY OF BNI INTERNET BANKING CUSTOMER IN SURABAYA***

**ELVIEN TRIHANIDA**

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2014210304@students.perbanas.ac.id

***ABSTRACT***

*Every year BNI organizes RBT program (Rejeki BNI Taplus) to increase customer loyalty, it can be said that customer loyalty is important in supporting the success of a banking business. With this, the researchers are interested to know the factors that affect customer loyalty using internet banking BNI in Surabaya. Based on previous research, this study examines perceived quality, transition costs, convenience, satisfaction, and perceived value to the loyalty of BNI internet banking customers in Surabaya. The sample consists of 100 respondents residing in Surabaya area. Researchers used questionnaires to obtain data. The data obtained were analyzed by using Warp PLS. The result of the research shows that (1) the perceived quality that is felt have positive effect on the satisfaction (2) the satisfaction has positive effect on the loyalty (3) the switching cost has positive effect on the loyalty (4) the switching cost has positive effect on the perceived value (5) the perceived value has positive effect is not significant on loyalty.*

*Keyword : perceived quality, switching cost, convenience, satisfaction, perceived value, loyalty.*

**PENGARUH KUALITAS YANG DIRASA, BIAYA PERALIHAN,  
KENYAMANAN, KEPUASAN DAN NILAI YANG DIRASATERHADAP  
LOYALITAS NASABAH *INTERNET BANKING* BNI DI SURABAYA**

**ELVIEN TRIHANIDA**

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2014210304@students.perbanas.ac.id

**ABSTRAK**

Setiap tahun BNI menyelenggarakan program RBT (Rejeki BNI Taplus) untuk meningkatkan loyalitas nasabah, maka dapat dikatakan bahwa loyalitas nasabah merupakan hal yang penting dalam menunjang keberhasilan suatu bisnis perbankan. Dengan hal ini, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah menggunakan *internet banking* BNI yang ada di Surabaya. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka penelitian ini menguji kualitas yang dirasa, biaya peralihan, kenyamanan, kepuasan, dan nilai yang dirasa terhadap loyalitas nasabah *internet banking* BNI di Surabaya. Sampel terdiri dari 100 responden yang berada di wilayah Surabaya. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan *Warp* PLS. Hasil penelitian menunjukkan (1) kualitas yang dirasa berpengaruh positif terhadap kepuasan (2) kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas (3) biaya peralihan berpengaruh positif terhadap loyalitas (4) kenyamanan berpengaruh positif terhadap nilai yang dirasa (5) nilai yang dirasa berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas.

Kata kunci : kualitas yang dirasa, biaya peralihan, kenyamanan, kepuasan, nilai yang dirasa, loyalitas.