

**PENGARUH KARAKTERISTIK INOVASI DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP RETENSI NASABAH
INTERNET BANKING DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



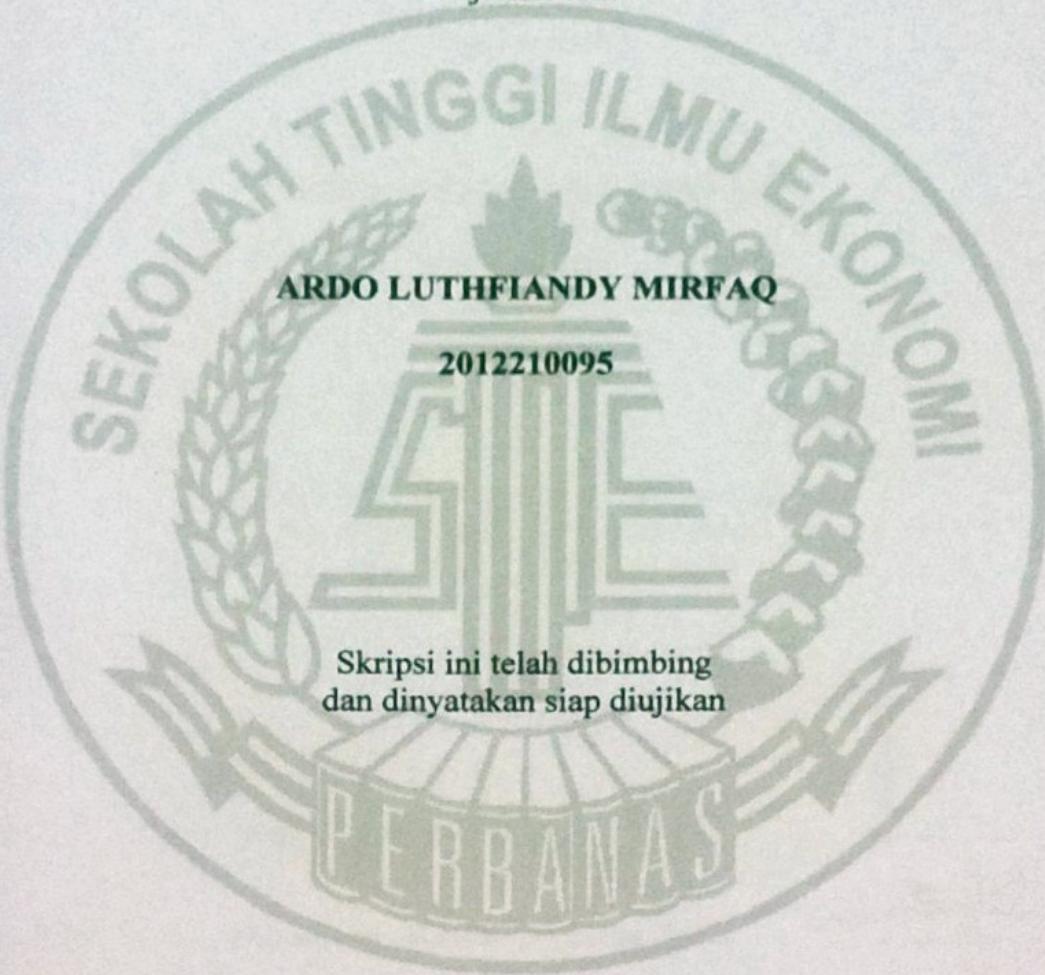
oleh :

ARDO LUTHFIANDY MIRFAQ
NIM : 2012210095

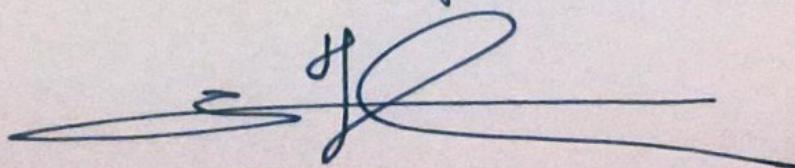
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KARAKTERISTIK INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP RETENSI NASABAH INTERNET BANKING
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :



Dosen Pembimbing.
Tanggal : ...7... April ...2016



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

SKRIPSI

PENGARUH KARAKTERISTIK INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP RETENSI NASABAH *INTERNET BANKING* DI SURABAYA

Disusun oleh :

ARDO LUTHFIANDY MIRFAQ

2012210095

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

Tim Pengaji

Ketua : Dra. Lindiawati M.M.

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

Anggota : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitria, M.Si

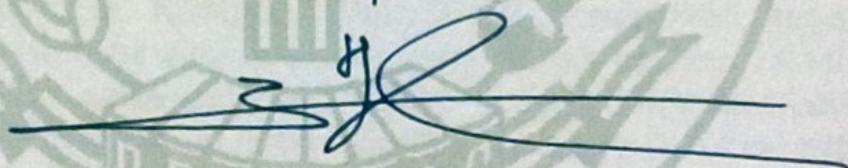
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ardo Luthfiandy Mirfaq
Tempat Tanggal Lahir : Sidoarjo, 8 November 1993
N.I.M : 2012210095
Jurusan : Manajemen
Progam Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Karakteristik Inovasi dan Kualitas Layanan
Terhadap Retensi Nasabah *Internet Banking* di
Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

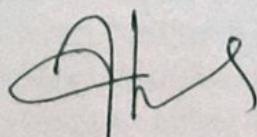
Tanggal : 7 April 2016



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

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Tanggal : 26 April 2016



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"A BAD START DOESN'T MEAN A BAD END IF YOU KEEP STRUGGLING AND PRAYING"

"USAHA TIDAK AKAN MENGKHIANATI HASIL"

**"DOA TANPA USAHA ITU SIA-SIA,
USAHA TANPA DOA ITU OMONG KOSONG"**

Ya Allah, terima kasih Engkau telah mengabulkan salah satu doa Ibuku. Terima kasih Yaa Allah engkau telah menjadikan usaha Ayahku menjadi tidak sia-sia dan Engkau telah meng anugerahkan adik yang selalu ada. Kalau boleh, saya mau berterima kasih kepada:

1. **Mama** yang sudah mau mendoakan dan mendidik hingga sejauh ini, **Papa** yang selalu mengusahakan yang terbaik buat anaknya, **adekku** sekaligus musuh di rumah makasih sudah jadi penghibur.
2. Dosen pembimbing paling baik di dunia. Terima kasih **Pak Ronny**, sudah mau membimbing kami, sudah sudi kami bikin repot, menyita waktu keluarga bapak, saya sangat berterima kasih kepada bapak
3. **Bapak Emanuel Kristijadi** (Pak Didik), dosen wali saya, terima kasih atas semua saran yang bapak berikan ketika saya kuliah serta segenap dosen yang sudah memberi ilmunya kepada saya, terima kasih atas waktu dan ilmunya ya pak buk semua.
4. **UKM Bulu Tangkis!!!** Matur suwun, Mas Puranda, Mas Soni, Mas Daus, Mbak Inna, Mbak Rizke sama yang lain sudah dikasih kesempatan jadi pengurus. Mas Afga, Harun, Kurnia, Arga goweng, Irvan & Irfan Mbak Citra, Mbak Gladia, Mbak Intan, Mbak Cindy, dan yang lain sudah mau jadi partner kepengurusan 2013. Eko, Alin, Nate, Hasifa, Anggi Lemu, Aci jahat, Catur, makasih tetep sama-sama organisasi meskipun beda sekret. Adek-adek UKM BT 2013, 2014, 2015 makasih atas tumpangan sekretnya, dijaga yaa ormawanya. THANK YOU SO MUCH UKM BULU TANGKIS!!! Mau sehat? Mau kuat? Mau dapet jodoh? MASUK BT!!!

5. **BPM-BEM Family** :: Agnisa, Wardha, Agu Widuri, Taufiq PH, Zakki, Om Soli, Velani :: Lufi, Sani Raynaldo, Cynthia NFI, Nurul M, Sofia, Finda, Zahra, Elka, Rizki Mamad, Nagu :: matur suwun, sepurane akeh ngerepotine. **KOMITMEN dan LOYALITAS!!**
6. **Andi Yudha, Danang Dwi Antoro, Andra Anshori**, matur suwun nggih sudah jadi tempat segalanya. Semangato rek, ojok pedhot sakduluran yaa?! Omahku pancet hehee
7. Happy, Tania, Alstia, Nadiani, Irfa, dan anak bimbingan Pak Ronny yang lain. Terima kasih atas kenangan revisian dan bimbingannya
8. **Nurul Novita Sandra**, ndak tau mau ngomong apa. Tapi terima kasih sudah mau jadi motivator tambahan, makasih atas segala-galanya ☺
9. LKMM-TM 2015 dan Harmoni 2015. Saya banyak belajar disini, terima kasih. Dan juga Ibu **Laila Saleh Marta'**, terima kasih atas kepercayaannya bu, semoga semuanya bermanfaat. Ya Bu yaa? Hehee

*Untuk semua pihak yang sudah menjadi bagian skripsi ini,
yang sudah memberi semangat, yang telah memberi
kenangan, dan makna kuliah sesungguhnya,*

Terima kasih

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya, peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Karakteristik Inovatif, dan Kualitas Layanan Terhadap Retensi Nasabah *Internet Banking* di Surabaya sesuai batas waktu yang ditentukan.

Selama Penulis melakukan penyusunan skripsi ini banyak kendala dan kesulitan yang seringkali menghambat penulis dalam menyusunannya. Dengan nasehat serta dukungan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak maka 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 terselesaiannya skripsi ini.

Ucapan terima kasih tak lupa disampaikan kepada Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa dalam menulis skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan skripsi ini.

Surabaya, Januari 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.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.1.1 Hishamuddin Bin Ismail (2009)	7
2.1.2 Zulqar Ahmad (2010)	8
2.2 Landasan Teori.....	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	14
2.4 Hipotesis Penelitian.....	15
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 16
3.1 Rancangan Penelitian	16
3.2 Batasan Penelitian	17
3.3 Identifikasi Variabel	17
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	17
3.5 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel	19
3.6 Instrumen Penelitian.....	20
3.7 Data Dan Metode Pengumpulan Data	21
3.7.1 Data	21
3.7.2 Metode Pengumpulan Data	22
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	22
3.8.1 Uji Validitas	22
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	22
3.9 Uji Asumsi Klasik	23

3.10	Teknik Analisis Data	24
3.10.1	Analisis Deskriptif.....	24
3.10.2	Analisis Statistik.....	24
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA... 27		
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	27
4.1.1	Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
4.1.2	Karateristik Berdasarkan Pekerjaan	28
4.1.3	Karateristik Responden Frekuensi Penggunaan Internet Banking	29
4.1.4	Karateristik Responden Berdasarkan Usia	29
4.1.5	Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan	30
4.2	Analisis Data	31
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	32
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	36
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	38
4.2.4	Regresi Linear Berganda	41
4.2.5	Uji Simultan (Uji F)	43
4.2.6	Uji Parsial (Uji t)	45
4.3	Pembahasan.....	46
4.3.1	Pengaruh Variabel Bebas Secara	
	Simultan Terhadap Variabel Terikat	47
4.3.2	Pengaruh Variabel Bebas Secara Parsial	
	Terhadap Variabel Terikat.....	47
BAB V PENUTUP..... 50		
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Keterbatasan Penelitian	50
5.3	Saran.....	51
5.3.1	Saran Bagi Bank	51
5.3.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	53

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuesioner	21
Tabel 3.2 Pengambilan keputusan autokorelasi	24
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	29
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	29
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan frekwensi penggunaan	30
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	31
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan.....	32
Tabel 4.6 Interval kelas tanggapan responden	33
Tabel 4.7 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel X1	34
Tabel 4.8 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel X2	35
Tabel 4.9 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Y	36
Tabel 4.10 Hasil uji validitas sampel	37
Tabel 4.11 Hasil uji reliabilitas sampel.....	39
Tabel 4.12 Hasil uji multikolinieritas	40
Tabel 4.13 Hasil uji autokorelasi	41
Tabel 4.14 Koefisien regresi linier berganda	43
Tabel 4.15 Hasil uji F.....	45
Tabel 4.16 Koefisien determinasi uji F	45
Tabel 4.17 Hasil uji t	46
Tabel 4.18 Koefisien determinasi uji t	48

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
4.1 Grafik uji normalitas	42



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Data Responden
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda



The Effect of Characteristic of Innovativ and Service Quality to the Customer Retention to Use Internet Banking in Surabaya

Oleh:
Ardo Luthfiandy Mirfaq
Email: ardoluthfiandy@gmail.com

Abstract

Internet banking has made banking activities more efficient and effective. But not many people stay to use the facility. This research goal is to analyze the effect of characteristic of innovativ and service quality on the customer retention in using internet banking. The Characteristic of innovativ is the way people addopt the new technology, while service quality is the value of services that are given by the bank to their customers. The questionnaires have been distributed to get the data from the respondents who are the users of the internet banking. This research use Multiple Regression Analysis. The results of this research showed that characteristic of inovativ and service quality affects the customer retention in using internet banking, the service quality has stronger effect than the characteristic of innovativ in affecting customer retention in using internet banking.

Keywords : Characteristic of Innovativ, Service Quality, Customer Retention, Internet Banking