

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DENGAN DI  
MEDIASI OLEH CITRA BANK DAN KEPUASAN  
BAGI NASABAH INTERNET BANKING  
BNI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**OKTAVIA MAHARANI**  
**NIM :2013210105**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**  
**SURABAYA**  
**2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN  
DENGAN DI MEDIASI OLEH CITRA BANK DAN KEPUASAN  
BAGI NASABAH INTERNET BANKING  
BNI SURABAYA**

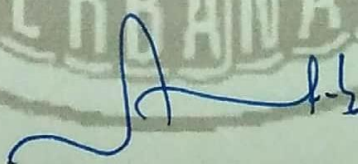
Diajukan oleh :

**OKTAVIA MAHARANI**

**NIM : 2013210105**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 09-08-2017



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

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DENGAN DI MEDIASI OLEH CITRA BANK DAN KEPUASAN BAGI NASABAH INTERNET BANKING BNI SURABAYA



Disusun oleh

**OKTAVIA MAHARANI**

2013210105

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 15-08-2017

Tim Penguji

**Ketua : Dr. Drs Soni Harsono, M.Si.**

.....

**Sekretaris : Dra.Ec. Aniek Maschudah I, M.Si.**

.....

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

.....

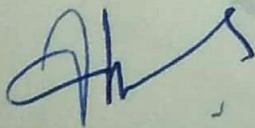
## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Oktavia Maharani  
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 14 Oktober 1994  
N.I.M : 2013210105  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan  
Dengan Di Mediasi Oleh Citra Bank Dan Kepuasan  
Bagi Nasabah Internet Banking Bni Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

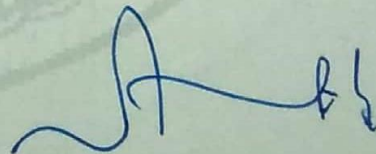
Tanggal : 02-10-2017



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

Dosen Pembimbing

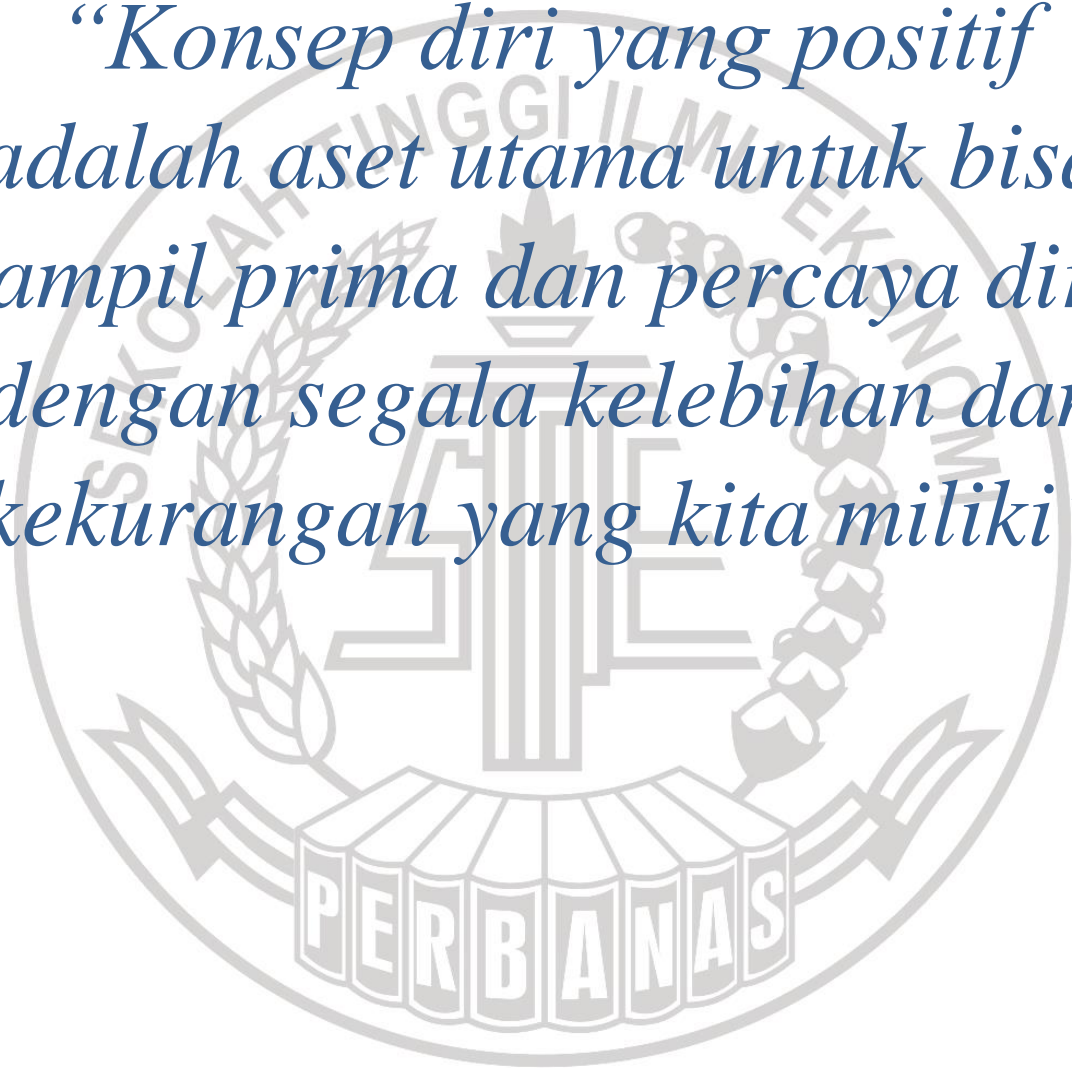
Tanggal : 02-10-2017



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

# Motto

*“Konsep diri yang positif adalah aset utama untuk bisa tampil prima dan percaya diri dengan segala kelebihan dan kekurangan yang kita miliki”*



# Persembahan

Jadi mahasiswa baru sudah, jadi mahasiswa tengah-tengah sudah, jadi mahasiswa pamungkas pun sudah. Dalam 4 tahun kuliah sampai penyusunan skripsi ini, penulis banyak dibantu, dibimbing, dan didukung oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis sangat ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- ♥ Papa dan Mama. Terimakasih pa ma, tanpa kalian aku tidak bisa hadir ke dunia ini. Tanpa kalian, aku tidak bisa belajar mengenai hidup ini, dan tanpa kalian aku tidak akan pernah memiliki obsesi untuk selalu membuat papa dan mama bangga. Aku akan selalu membuat kalian bahagia. Semua usaha dan jerih payah aku lakukan kemarin, hari ini, dan nanti dipersembahkan hanya untuk kalian berdua
- ♥ Personil geng SMP D'VIGA
  - Indy (sudah menikah dan punya anak satu)
  - Galuh (akan menikah bulan januari 2018)
  - Arum (akan bertunangan bulan desember 2017)
  - Via (belum ada rencana menikah, belum reencana punya anak, belum ada rencana buat tunangan) ☹️
- ♥ THE GANAS CREW aku pertanyakan kesetiakawanan kalian. Kenapa kalian selalu nge-bully aku -.- dan semoga ada cinlok diantara kita setelah lulus HAHA  
"siwok iil, ajengs, emak rina, vivie marcela, siwar ayu, biduan syafira, mbih ilhaq, regatel, miman firman, ilhamSI, sohibek"
- ♥ Geng apartemen "Remaja Muslim" yang selalu menguji kesabaran, yang selalu ngasih pahala secara Cuma-Cuma, yang selalu jadi teman curhat, yang selalu buat aku kangen, yang selalu sabar ngrawat aku pas sakit, dan yang slalu ada buat aku. Kurang2i nang sutos yo rek.  
"siwok iil, galuh beserta agoeng, resty beserta ali, arum beserta agiel, insanii, mamitaaa"
- ♥ Teman nongkrong, teman rasan2, teman ngetrip, teman satu mantan, teman curhat  
"yulis sulviana, incunn, yusnaPH, yadinda, imam ghozali, mas cabs, mas dhoni"

- ♥ Sahabat dari SD "Sparkling Tea" love you gils  
"Huni Uyun, olip, nanda"
- ♥ Buat Teman-teman seangkatan di kampus  
Ekik Si Lemot  
Dela yang doyan make up  
Shinta yang ngajarin aku nakal HAHA  
Vany yang jarang belajar tapi slalu dapet A  
Emil si ceriwis  
Beb shafira
- ♥ Teman hidup (amin) "Permadi Setyo Handoko" yang selalu bantuin ngetik, bantuin ngedit, yang selalu marah-marah, suka bentak, badmood an, gak mau ngalah, egois, dan masih banyak lagi. Kalau tak jabarin semuanya bisa2 ngomel ni anak. Cepet lulus yaaa my boy ♥
- ♥ UKM Tari STIE Perbanas yang selalu rempong dimana pun mereka berada.  
Terutama :  
Siwar Karina Siwar Alunan  
Siwar iil Siwar Indhira  
Siwar Nona Tukang nangis Linda  
Siwar Dewi Siwar Paufi  
Siwar Vines Siwar Amel
- ♥ Teman seperjuangan dari awal sampai akhir skripsi, capek bareng, bingung bareng, diomelin bareng, sidang bareng dll. sukses ya beb buat kamu  
"Amelia Desy"
- ♥ Konco Lawas , salist dan bebeh im yang susah banget kalau di ajak ketemu ☹ tetep jadi temen via yang baik ya
- ♥ Tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing saya, bu Aniek yang telah membantu dan membimbing sampai selesainya skripsi. Serta bapak Irawan dan Bu Muazaroh selaku dosen wali
- ♥ Terakhir buat orang surabaya yang bersedia menyediakan tempat tinggal berbayar untuk saya. "Mbak mimin kos semolowaru, koko kos tenggilis meojoyo AG-46, aik kos tenggilis mejoyo blok AN-32, kos pak samsyu rungkut asri timur, apartement ko frengky 09-01, apartement sister lidya 06-19"

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya persembahkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga Peneliti mampu menyelesaikan penyusunan laporan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dengan Di Mediasi Oleh Citra Bank Dan Kepuasan Bagi Nasabah Internet Banking BNI Surabaya”

Penyusunan laporan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya Program Studi Sarjana Manajemen untuk konsentrasi Manajemen Perbankan.

Pada kesempatan ini perkenankan saya untuk mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu selama menjalani proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., 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
4. Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang sangat berperan besar dalam membantu proses penyusunan sekaligus penyelesaian skripsi ini melalui pemberian bimbingan, arahan, dan pengetahuannya kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh civitas Akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah memeberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada peneliti selama proses perkuliahan.
6. Terima kasih kepada Keluargaku, yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada semua teman-teman angkatan 2013. Selamat berjuang! Sukses yaa..
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungannya.



Akhirnya dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam proses penyusunan skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surabaya, 25 September 2017

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 DAN PERSMEBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.1.1 Shahram Gilaninia, Mohammad Taleghani, Taher Taheri, Seyyed Janad Mousavian (2012) .....	9
2.1.2 Monireh Salehnia, Maryam Saki, Alireza Eshaghi, Nafiseh Salehnia (2014) .....	10
2.1.3 Patawayati, Djumali Zain, Margono Setiawan, dan Mintarti Rahayu (2013) .....	11
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Kepercayaan .....	14
2.2.2 Kepuasan .....	15
2.2.3 Citra Bank.....	16
2.2.4 Kualitas pelayanan.....	17
2.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan.....	18
2.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Bank.....	18
2.2.7 Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan.....	19
2.2.8 Pengaruh Citra Bank terhadap Kepercayaan .....	20
2.2.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan yang Dimediasi oleh Citra Bank.....	20
2.2.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan	

	yang Dimediasi oleh Kepuasan .....	21
2.3	Kerangka Pemikiran .....	22
2.4	Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	24
3.2	Batasan Penelitian .....	25
3.3	Identifikasi Variabel .....	25
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
	3.4.1 Definisi operasional variabel.....	27
	3.4.2 Pengukuran variabel.....	29
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	30
	3.5.1 Populasi .....	30
	3.5.2 Sampel.....	30
	3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.6	Instrumen Penelitian.....	32
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	34
	3.7.1 Sumber Data.....	34
	3.7.2 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	34
	3.8.1 Uji Validitas.....	35
	3.8.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.9	Teknik Analisis Data .....	36
	3.9.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	37
	3.9.2 Analisis Statistik.....	37
	3.9.3 Outer Model.....	38
	3.9.4 Merancang model struktural (inner model) .....	38
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>40</b>
4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	40
4.2	Analisis Deskriptif.....	44
4.3	Analisis Statistik.....	50
	4.3.1 Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil .....	50
	4.3.2 Evaluasi Outer Model Sampel Besar.....	52
	4.3.3 Evaluasi Inner Model Sampel Besar .....	57
4.4	Pembahasan.....	61
	4.4.1 Pengaruh Citra Bank terhadap Kepercayaan .....	61
	4.4.2 Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan.....	62
	4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Bank .....	63
	4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan .....	64
	4.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan melalui Mediasi Citra Bank.....	65
	4.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan	

Melalui Mediasi Kepuasan.....	66
-------------------------------	----

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	68
5.3 Saran .....	68

**DAFTAR RUJUKAN**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

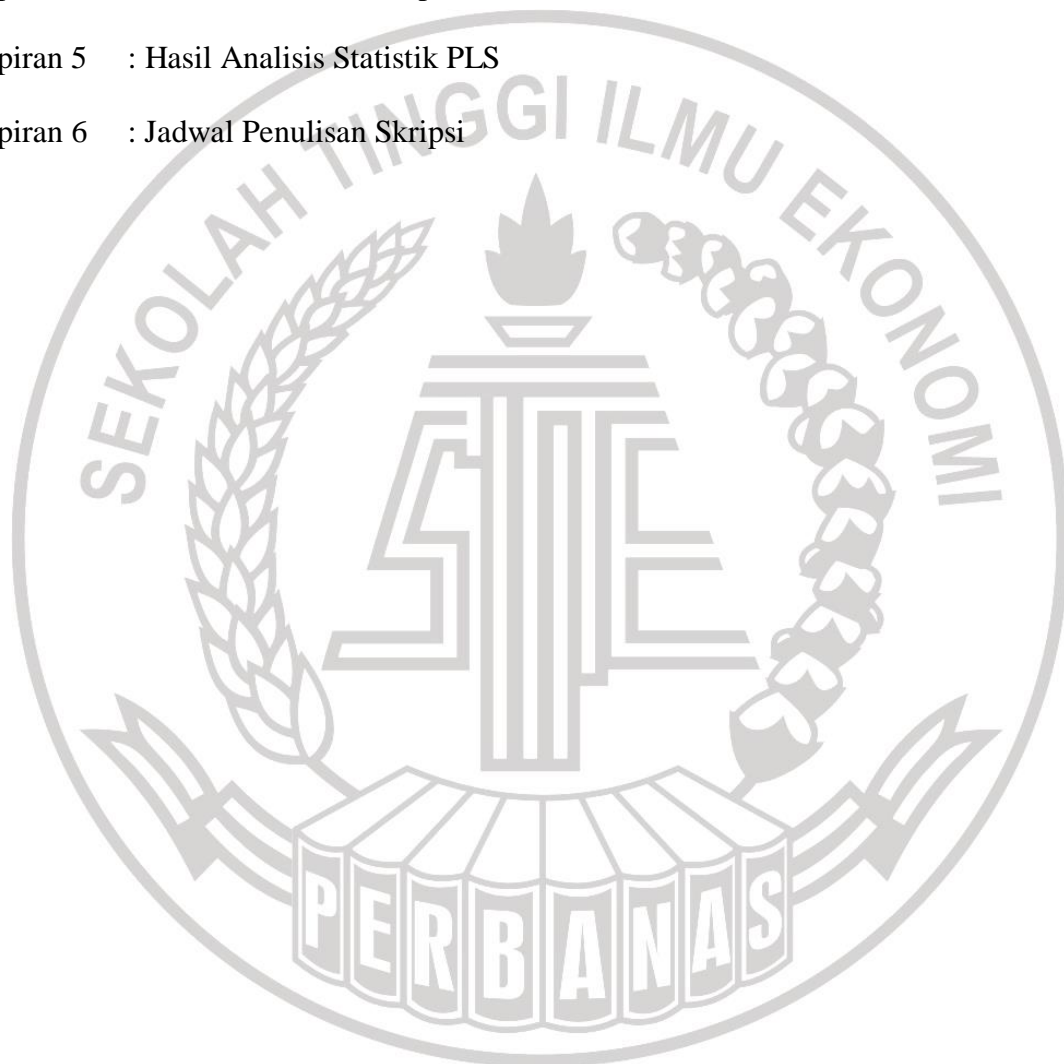
	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand <i>Internet Banking</i>	3
Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang	3
Tabel 3.1 Skala Likert	29
Tabel 3.2 Rumus Interval Class	30
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner	33
Tabel 4.2 Rumus Interval Class	45
Tabel 4.3 Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Citra Bank	46
Tabel 4.4 Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	47
Tabel 4.5 Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	48
Tabel 4.6 Hasil Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.7 <i>Cross Loading</i> Sampel Kecil	50
Tabel 4.8 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	51
Tabel 4.9 <i>Composite Reliability</i>	52
Tabel 4.10 <i>Result For Outer Loadings</i>	54
Tabel 4.11 <i>Discriminant Validity</i>	55
Tabel 4.12 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	56
Tabel 4.13 <i>Composite Reliability</i>	57
Tabel 4.14 Nilai <i>R-Square</i> Persamaan Variabel	59
Tabel 4.15 Uji Hipotesis	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Shahram Gilaninia, et, al., (2012)	9
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Monireh Salehnia, Et Al., (2014)	10
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Patawayati, Et Al (2013)	12
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Penelitian	22
Gambar 3.1 : Kerangka Metode Penelitian	37
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Gambar 4.5 : Kerangka Model Penelitian PLS	53
Gambar 4.6 : Kerangka Model Penelitian PLS	58

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Identitas Responden dan Tabulasi Jawaban Kuesioner Sampel Kecil
- Lampiran 3 : Identitas Responden dan Tabulasi Jawaban Kuesioner Sampel Besar
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Deskriptif SPSS
- Lampiran 5 : Hasil Analisis Statistik PLS
- Lampiran 6 : Jadwal Penulisan Skripsi



**THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY OF TRUST THAT MEDIATED BY  
BANK'S IMAGE AND CUSTOMER  
SATISFACTION OF BNI'S INTERNET BANKING  
IN SURABAYA**

**Oktavia Maharani**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : 2013210105@students.perbanas.ac.id

**ABSTRACT**

*One of electronic banking media which provided by bank is internet banking. Internet banking is provided to simplify the customer do banking transactions quickly and efficiently. This research aims to analyze the influence of the service quality of trust that mediated by the image of the bank and the customer satisfaction of BNI's internet banking in Surabaya. The sample used in this study is the internet banking customer of BNI in Surabaya city. The number of samples used in as many as 80 respondents obtained from offline questionnaire and use the techniques of purposive sampling. Analysis tool used the smartPLS program (Partial Least Square) version 2.0. The results of the research show that the bank's influential positive imagery variables are not significantly to confidence, satisfaction the positive effect is not significantly to confidence, quality of services positive effect significantly to the bank's image, service quality and the positive effect is not significantly to satisfaction.*

**Keyword** : Brand Trust, Celebrity Endorsement, Brand Satisfaction, Brand Loyalty