

**HIBAH PENELITIAN
TIM PASCA SARJANA**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI
TANJUNG PERAK**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pascasarjana**



Oleh :

NURUL FIQIAH
2013611083

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI
TANJUNG PERAK**

Diajukan Oleh:

**NURUL FIQIAH
2013611083**

Tesis ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal :

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

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI TANJUNG PERAK

Disusun Oleh :

NURUL FIQIAH

2013611083

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis
Pada Tanggal2016

Tim Penguji,

Ketua : **Prof. Dr. Dra Tatik Suryani, Psi., M.M**

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

Anggota : **Dr. Basuki Rachmat, SE, M.M.**

Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si

PENGESAHAN TESIS

Nama : Nurul Fiqiah
Tempat, Tanggal Lahi : Madiun, 23 Juni 1986
N.I.M : 2013611083
Program Pendidikan : Program Pascasarjana (Magister
Manajemen)
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Internet
Banking Terhadap Kepuasan Nasabah
Bri Tanjung Perak

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal :

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

Direktur Program Pascasarjana

Tanggal :

(Prof. Dr. Dra Tatik Suryani, Psi., M.M)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Tanjung Perak”.

Terwujudnya Tesis ini tidak lepas dari bantuan semua pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu sudah selayaknya pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Lufi, S.E, M. Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang selalu memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan tesis ini
3. Dr. Ronny selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dalam rangka penyusunan Tesis hingga terwujudnya Tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, yang telah banyak memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta seluruh staff perpustakaan dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

5. Orang tua, keluarga dan sahabat yang senantiasa membantu dan memberikan dorongan

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan waktu, untuk itu dengan ikhlas dan tulus penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dan berguna bagi pembaca lain agar Tesis ini lebih mendekati dari kesempurnaan.

Surabaya, April 2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
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 Tesis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Definisi dan Karakteristik dari <i>E- Service</i>	16
2.2.2 Sistem Kualitas Online dan Pentingnya Hubungan Untuk Mempelajari Kualitas <i>E- Service</i>	17
2.2.3 <i>Internet Banking</i>	18
2.2.4 Kualitas Layanan.....	19
2.2.5 Penilaian Konsumen terhadap Kualitas Jasa.....	21
2.2.6 Kepuasan Nasabah	22
2.2.7 Pengukuran Kepuasan Nasabah	23
2.3 Pengaruh Antar Variabel	25
2.3.1 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	25
2.3.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	25
2.3.3 Pengaruh Efisiensi Terhadap Kepuasan Nasabah	27
2.3.4 Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Nasabah.	27
2.3.5 Pengaruh Akses Terhadap Kepuasan Nasabah	27
2.4 Kerangka Pemikiran	28
2.5 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Batasan Penelitian	31
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	31
3.3.1 Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	32
3.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependen</i>)	32
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32

3.4.1	Definisi Operasional.....	32
3.4.2	Pengukuran Variabel.....	36
3.5	Populasi dan Teknik Sampling.....	36
3.6	Instrumen Penelitian.....	37
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	39
3.7.1	Data.....	39
3.7.2	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.8.1	Uji Validitas.....	40
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.9	Teknik Analisis Data.....	40
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	40
3.9.2	Analisis Statistik.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	47
4.2	Analisis Deskriptif.....	47
4.2.1	Karakteristik Nasabah Pengguna <i>Internet Banking</i> di BRI Tanjung Perak.....	48
4.2.2	Analisis Deskriptif Jawaban Nasabah.....	51
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
4.3.1	Uji Validitas.....	59
4.3.2	Reliabilitas.....	60
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.1	Uji Normalitas.....	61
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.4.3	Uji Multikolinearitas.....	63
4.5	Hasil Analisis Data.....	65
4.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
4.5.2	Uji Simultan (Uji F).....	67
4.5.3	Uji Parsial (Uji T).....	69
4.5.4	Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Determinasi Berganda (R^2).....	74
4.6	Pembahasan.....	75
4.6.1	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Internet banking</i> BRI Tanjung Perak.....	75
4.6.2	Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Internet banking</i> BRI Tanjung Perak.....	77
4.6.3	Pengaruh Efisiensi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Internet banking</i> BRI Tanjung Perak.....	79
4.6.4	Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Internet banking</i> BRI Tanjung Perak.....	81
4.6.5	Pengaruh Akses Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Internet banking</i> BRI Tanjung Perak.....	83

BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Keterbatasan Penelitian	86
5.2 Saran	87
DAFTAR RUJUKAN	89
LAMPIRAN	92



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian ini .	15
Tabel 3.1	: Desain Kuesioner	39
Tabel 4.1	: Karakteristik Nasabah Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.2	: Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3	: Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.4	: Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.5	: Karakteristik Nasabah Berdasarkan Penghasilan	50
Tabel 4.6	: Karakteristik Nasabah Berdasarkan Waktu Penggunaan Internet	51
Tabel 4.7	: Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Keandalan (X_1)	52
Tabel 4.8	: Hasil Tanggapan Nasabah Terhadap Variabel Keamanan (X_2)	54
Tabel 4.9	: Hasil Tanggapan Nasabah Terhadap Variabel Efisiensi (X_3)	55
Tabel 4.10	: Hasil Tanggapan Nasabah Terhadap Variabel Ketanggapan (X_4)	56
Tabel 4.11	: Hasil Tanggapan Nasabah Terhadap Variabel Akses (X_5)	57
Tabel 4.12	: Hasil Tanggapan Nasabah Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	58
Tabel 4.13	: Uji Validitas	59
Tabel 4.14	: Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.15	: Uji Normalitas	62
Tabel 4.16	: Uji Glejser	63
Tabel 4.17	: Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.18	: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.19	: Uji F	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	: Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Jasa.....	22
Gambar 2.3	: Kerangka Pemikiran	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuisisioner.....	92
Lampiran 2	: Data Penelitian.....	97
Lampiran 3	: Deskriptif Variabel Penelitian	99
Lampiran 4	: Uji Validitas.....	107
Lampiran 5	: Uji Reliabilitas	110



ABSTRAK

Bisnis perbankan yang merupakan bisnis jasa mengalami perkembangan yang cukup pesat, sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Teknologi memainkan peranan vital dalam meningkatkan kualitas layanan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan, salah satu bentuk perkembangan teknologi yang membawa revolusi pada dunia teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah internet. Salah satu bentuk untuk dapat memberikan layanan kepada nasabah yang lebih berkualitas adalah dengan menyediakan layanan *internet banking*. *Internet banking* memberikan keuntungan bagi nasabah maupun bank. Seiring meluasnya jaringan layanan, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terus mendorong pertumbuhan *Fee Based Income*. Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk Menguji dan menganalisis pengaruh keandalan, keamanan, Efisiensi, ketanggapan dan akses terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak.

Penelitian ini termasuk penelitian penjelasan atau penelitian eksplanatori. Penelitian ini termasuk penelitian survey kepada subyek penelitian. sumber datanya termasuk penelitian primer. Horizon waktu penelitian ini termasuk penelitian *one shotan*. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah debitur di PT. BRI Tanjung perak. Dan teknik analisisnya menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil pengujian analisis dan pembahasan dapat diambil kesimpulan bahwa Variabel Kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan, Keamanan, Efisiensi, Ketanggapan dan Akses baik secara simultan dan parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna *internet banking* di BRI Tanjung Perak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (Keandalan, Keamanan, Efisiensi, Ketanggapan, Akses), Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Banking business is a service business has developed quite rapidly, so that service quality issues becomes the crucial factor in business success. Technology plays a vital role in improving the quality of services produced by a company, one of the technological developments that brought a revolution to the world of information and communication technology (ICT) is the internet. One form to be able to provide services to customers more quality is to provide internet banking services. Internet banking provides advantages to customers and banks. Along widespread service network, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk continues to encourage the growth of fee based income. Objectives achieved in this research is to Examine and analyze the effect of reliability, security, efficiency, responsiveness and access to customer satisfaction Internet users banking BRI Tanjung Perak.

This research was an explanation or explanatory research. This research was a survey of the study subjects. data sources including primary research. The time horizon of this research included one study shotan. The population in this study is the debtor in PT. BRI Tanjung Perak. And engineering analysis using the technique of Multiple Linear Regression Analysis. Based on test results analysis and discussion can be concluded that the variable quality of service consisting of Reliability, Security, Efficiency, Responsiveness and access both simultaneously and partially have a significant effect on the level of customer satisfaction in internet banking users BRI Tanjung Perak.

Keywords: Quality of Service (Reliability, Security, Efficiency, Responsiveness, Access), Customer Satisfaction