

KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN MANFAAT YANG
DIRASAKAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN INTERNET BANKING DI SURABAYA
DAN GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ekonomi Syariah



Disusun Oleh :

AYU KARINA
NIM : 2016710174

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN MANFAAT YANG
DIRASAKAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN INTERNET BANKING DI SURABAYA
DAN GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ekonomi Syariah



Disusun Oleh :

AYU KARINA
NIM : 2016710174

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN MANFAAT YANG
DIRASAKAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN INTERNET BANKING DI SURABAYA
DAN GRESIK**

Diajukan Oleh:

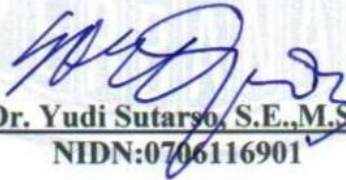
AYU KARINA

2016710174

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 11 maret 2020


(Dr. Yudi Sutarno, S.E., M.Si)
NIDN:0706116901

SKRIPSI

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN MANFAAT YANG
DIRASAKAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN INTERNET BANKING DI SURABAYA
DAN GRESIK**

Diajukan Oleh :

Ayu Karina

2016710174

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 31 Januari 2020

Tim Penguji

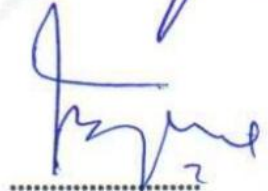
Ketua : Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog



Sekretaris : Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si.



Anggota : Emma Julianti, S.E., MM.

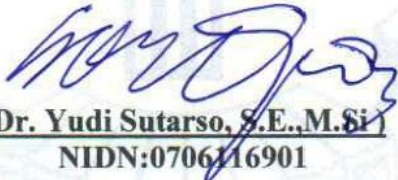


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayu Karina
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 19 Juni 1998
NIM : 2016710174
Program Studi : Ekonomi Syariah
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Manfaat yang Dirasakan Nasabah Bank Syariah terhadap Niat Menggunakan Internet Banking di Surabaya dan Gresik

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 11 Maret 2020


(Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si)
NIDN:070616901

Ketua Program Studi Sarjana Ekonomi Syariah
Tanggal : 11 Maret 2020


(Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari M, Si)
NIDN : 0705056502

MOTTO

“People with passion can change the world for the better”

–Steve Jobs

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”

(Q.S Ar-Ra’d: 11)

“Allah tidak akan membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya mengucapkan Alhamdulillahirabbil Aalamin dan berterimakasih kepada Allah SWT atas ridho, nikmat dan pertolongan yang diberikan, saya telah menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu. Allah selalu memberiku kekuatan saat aku lalai dan patah semangat dalam penulisan skripsi ini. Tak ada yang tak sempurna yang Allah berikan kepadaku yang hanya seorang pendosa ini. Kata terimakasih tak cukup untuk-Nya. ♥♥♥

Terimakasih untuk diriku atas kerja keras selama mengerjakan skripsi, atas kuliah yang telah dijalani selama 7 semester ini dengan sulit. Terimakasih karena kamu tak menyerah dengan mudah, dan tetap kuat dalam tekanan selama ini. Telah kuat meski jauh dari orang tua, dan berhasil mandiri tinggal diluar kota. Aku bangga denganmu♥♥♥

Persembahan special untuk Papa Moch Rifai dan Mama Nanik Sulistyowati, yang telah mendukung saya dari segi materi maupun psikis. Terimakasih atas dorongan selama ini yang kalian berikan, yang akhirnya anakmu ini lulus 3,5th. Sampai saat ini anakmu masih belum bisa membahagiakan yang lebih, mohon maaf jika selama ini selalu memberatkan kalian. Skripsi ini adalah bukti perjuanganku untuk mengurangi beban kalian. Terimakasih pa, ma telah menjadi penyemangat hari-hariku yang berat (⋈_⋈) i love u ♥♥♥

Terimakasih untuk adikku Farah Zakiyah Rifani yang telah membantuku dalam proses skripsi ini, yang telah membantuku mencari responden sehingga bisa berjalan lebih cepat. Terimakasih telah menjadi teman dan adik selama ini. Semoga kita tidak sering bertengkar hahaha ♥♥♥

Terimakasih untuk MY SAKNO Adelia Zulfani, Septiana Sinta Rahayu dan Chantya Anada Rizky yang telah mendukungku secara psikis. Yang telah mau menjadi temanku selama perkuliahan ini. Yang memberiku semangat dalam mengerjakan skripsi ini. Terimakasih selalu memberikan efek positif dalam hari-hariku. Akhirnya, kita lulus bareng yeeaaaaay! Love you giiiiiss, Yuuk liburan gaiss e ̂̂̂♥♥♥

Terimakasih untuk Sri Widawati yang telah membantuku dan menemaniku dalam menyelesaikan skripsi. Yang selalu nongkrong di café cari wifi buat nyari artikel sampe malem :’D yang menjadi teman nongki ku sejak SKB dan teman magangku hahaha. Semoga cepat terlaksana ke rumahmu yaaa ♥♥♥

Terimakasih untuk pak Yudi’s Squad, Adinda Ridhia, Septiana Sinta, Chantya Ananda, Cendikya Maulana yang sudah menemani dan melewati kisah mulai dari metpen sampai skripsi bareng. Kita selalu ngerjain bareng mulai dari di café sampai

di kampus malem-malem biar cepet selesai ngumpulannya, sempro bareng, siding bareng, lulus bareng, nangis bareng :) . Terimakasih banyak atas pengalamannya ☺ tanpa kalian aku gabisa kuat.

Terimakasih untuk Alm, Nenek Watini yang telah merawatku dan menggantikan peran ibu selama aku di Surabaya. Meskipun engkau tak bisa menemaniku sampai lulus, tetapi engkau telah memberikanku dukungan selama aku kuliah sampai akhir wafatmu. Tak ada kata yang pantas untuk membalas rasa terimakasihku kepadamu
♥♥♥

Terimakasih untuk Tante Nurul Chomariah, Alm. Om Erwin Sudjtmiko, dan Sepupuku Tharisya, yang telah menemaniku dan mendukungku dalam masa perkuliahanku, membantuku dalam proses skripsi, dan memberiku motifasi agar aku cepat selesai. Terimakasih karena kalian telah menggantikan peran keluarga selama di Surabaya ini. ♥♥♥



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya dan kehendak-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Manfaat yang Dirasakan Nasabah Bank Syariah terhadap Niat Menggunakan *Internet Banking* di Surabaya dan Gresik”. Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Namun, penulis tetap berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar bermanfaat bagi banyak pihak.

Selama penyusunan Skripsi ini, penulis telah banyak menerima berbagai bantuan dari berbagai pihak berupa pembelajaran dan pengalaman. Sehubungan dengan hal tersebut, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih pada:

1. Kedua orang tua tercinta serta keluarga yang tak pernah tergantikan. Terima kasih atas segala bimbingan, nasehat, kesabaran, dukungan, doa, dan segala sesuatu yang berharga dan tak pernah berhenti diberikan
2. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

3. Ibu Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Ekonc Syariah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
4. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, perhatian, pertimbangan yang mengena dan arahan dengan sabar kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Teman-teman yang bersama-sama mengerjakan Skripsi di semester ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga tetap kompak dan bisa lulus bersama-sama.

Menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Walaupun telah dikerjakan semaksimal mungkin, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kebaikan bersama dikemudian hari. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Batasan Penelitian.....	27
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.6 Instrumen Penelitian.....	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	38
3.9 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	48
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	48
4.2 Analisis Data.....	58
4.3 Pembahasan.....	71

BAB V	PENUTUP.....	74
	5.1 Kesimpulan	74
	5.2 Keterbatas penelitian.....	74
	5.3 Saran	75
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	17
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel	31
Tabel 3.2 Rumus Kelas Interval	32
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Item Pernyataan	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Dan Uji Realibilitas Sampel Kecil	40
Tabel 3.5 Model Fit and Quality Indices	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Sampel Besar Pengalaman Pelanggan	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Sampel Besar Manfaat Yang Dirasakan	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar Niat Menggunakan	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas Sampel Besar Keseluruhan Variabel	60
Tabel 4.5 Rumus Kelas Interval	61
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengalaman	62
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Manfaat yang Dirasakan	63
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Respondenterhadap Variabel Niat Menggunakan	64
Tabel 4.9 Path Coefficient	66
Tabel 4.10 P-Value	66
Tabel 4.11 Standard Errors For Path Coefficients	67
Tabel 4.12 Effect Size for Path Coefficient	67
Tabel 4.13 Correlations Among Latent Variable With Square Roots Of Ave	68
Tabel 4.14 P-Values For Correlations	69
Tabel 4.15 Variance Inflation Factors (Vif)	69
Tabel 4.16 R-Square	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survei Apjii Tahun 2016	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Jurnal Pertama Penelitian Terdahulu	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Jurnal Kedua Penelitian Terdahulu	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Jurnal Ketiga Penelitian Terdahulu	16
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian Sekarang	26
Gambar 3.1 Kerangka Model Konstruk	45
Gambar 3.2 Simbol dalam PLS-SEM	47
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	50
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia	51
Gambar 4.4 Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan	52
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Internet Bankin	53
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Ib Selain Ib Mandiri Syariah	54
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Internet Banking	55
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekwensi Menggunakan <i>Internet Banking</i> Dalam Satu Bulan	56
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi <i>Internet Banking</i> Yang Paling Digunakan	57
Gambar 4.10 Diagram Path	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Karakteristik Responden

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Sampel Kecil

Lampiran 5 : Hasil Uji Baliditas dan Reabilitas Sampel Besar

Lampiran 6 : Hasil Analisis deskriptif SPSS 16.0

Lampiran 7 : Hasil Analisis Statistik WarpPLS 6.0



**THE EFFECT OF CUSTOMER EXPERIENCE AND PERCEIVED
BENEFITS FELT BY CUSTOMER OF ISLAMIC BANKS ON
INTENTION TO USE INTERNET BANKING IN
SURABAYA AND GRESIK**

Ayu Karina

2016710174

STIE PERBANAS SURABAYA

Email : 2016710174@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the extent of the effect customer experience , perceived benefits felt by customers of Islamic banks on the intention to use internet banking. This research method uses one hundred thirty (130) respondents collected through questionnaires in the cities of Surabaya and Gresik. Respondents responses were analyzed using descriptive analysis through SPSS 16.0 and statistical analysis through WarpPLS 6.0. The analysis shows that the customer experience and perceived benefits have a positive effect on intention to use. The practical implication of this research is for Bank Syariah Mandiri to develop its strategy in the future, especially as an evaluation of bank performance so far in national Islamic banking competition; and provide important information to banks to be able to build customer experience and the perceived benefits that have an impact on intention to use of internet banking.

Keyword : *Internet Banking, Customer Experience, Perceived Benefits, Intention to Use*

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN MANFAAT YANG
DIRASAKAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN INTERNET BANKING DI SURABAYA
DAN GRESIK**

Ayu Karina

2016710174

STIE PERBANAS SURABAYA

Email : 2016710174@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji sejauh mana pengaruh pengalaman pelanggan dan manfaat yang dirasakan oleh nasabah bank syariah mandiri pada niat menggunakan *internet banking*. Metode penelitian ini menggunakan seratus tiga puluh (130) responden yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner di kota Surabaya dan Gresik. Tanggapan responden dianalisis menggunakan analisis deskriptif melalui SPSS 16.0 dan analisis statistik melalui WarpPLS 6.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa skor pengalaman pelanggan dan manfaat yang dirasakan memiliki efek positif pada niat menggunakan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bagi Bank Syariah Mandiri untuk mengembangkan strateginya di masa depan, terutama sebagai evaluasi kinerja bank sejauh ini dalam kompetisi perbankan syariah nasional; dan dapat memberikan informasi penting kepada bank untuk dapat membangun pengalaman pelanggan dan manfaat yang dirasakan yang memiliki dampak pada niat menggunakan untuk meningkatkan penggunaan *internet banking*.

Keyword: *Internet Banking, Pengalaman Pelanggan, Manfaat yang Dirasakan, Niat Menggunakan*