

KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN MANFAAT YANG
DIRASAKAN DARI INTERNET BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
DI SURABAYA & SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Oleh :

**SEPTIANA SINTA RAHAYU
2016710191**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020**


KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN MANFAAT YANG
DIRASAKAN DARI INTERNET BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH
DI SURABAYA DAN SIDOARJO**

Diajukan Oleh :
SEPTIANA SINTA RAHAYU
2016710191

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 24 Januari 2020


(Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si)
NIDN : 07061169901

SKRIPSI

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN MANFAAT YANG
DIRASAKAN DARI INTERNET BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
DI SURABAYA & SIDOARJO**

Diajukan Oleh :

Septiana Sinta Rahayu

2016710191

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi


Pada tanggal 31 Januari 2020

Tim Penguji

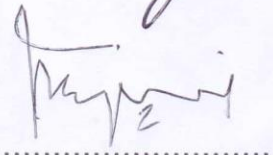
Ketua : Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M.,Psikolog



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



Anggota : Emma Julianti, S.E.,MM




PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Septiana Sinta Rahayu
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 07 September 1998
NIM : 2016710191
Program Studi : Ekonomi Syariah
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Manfaat Yang Dirasakan Dari Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Surabaya Dan Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 02 Maret 2020


(Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si)

NIDN. 07061169901

Ketua Program Studi Sarjana Ekonomi Syariah

Tanggal : 03 Maret 2020


(Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari M, Si)

NIDN : 0705056502

MOTTO

“Bukan perkara **bisa** atau **tidak bisa**,
Namun perkara **mau** atau **tidak mau**.
Karena sesuatu yang tidak bisa akan dicapai,
Dengan adanya suatu ke'**mau**'an untuk mencoba dan belajar.”

“Tidak ada usaha yang **pasti berhasil**,
Namun orang yang **mau berusaha** pasti berhasil.”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil Aalamin, ribuan syukur saya ucapkan terutama kepada Allah SWT atas nikmat dan segala pertolonganNYA pada diri saya, Allah Maha Agung akan kekuasaannya. Tanpa ridha Allah saya tidak bisa menyelesaikan perkuliahan ini, menuntaskan skripsi, tidak bisa memiliki kebahagiaan bahkan saya juga tidak akan dapat dihidupkan di bumi ini.

Persembahan spesial skripsi ini untuk memenuhi impian besar Alm. Ayah saya Mr. Muh Hasan (RIP) yang ingin sekali Putri kecil tercintanya ini bisa menjadi seorang Sarjana, dan untuk Ibu saya tercinta Mrs. Purwati yang sangat menyayangi saya dan memberikan support, semangat, do'a, memberi saya makanan yang sehat setiap harinya serta selalu sabar menghadapi saya selama ini. Apapun yang Saya lakukan semata-mata ingin membanggakan orang tuaku, keluargaku, orang-orang yang sayang kepadaku. Sinta ingin sekali menyelesaikan pendidikan ini supaya Sinta bisa menjadi kebanggan keluarga, dan InsyaAllah jika Allah meridhai Sinta bisa mengangkat derajat keluarga. ☺☺

Terimakasih untuk semua teman-temanku Cendikya Maulana Artha, Ayu Karina, Sri Widawati, Adelia Zulfani, Chantya Ananda R, Adinda Ridhia, Novia Rahmarini sangat beruntung dan berterimakasih bisa mengenal kalian, telah bersedia membantu dan melewati keriwahan skripsi yang penuh drama ini secara bersama-sama. Terimakasih untuk segala kenangan yang secara tidak sadar telah kita ukir bersama, yang tidak akan bisa aku lupakan. ☺☺

Terimakasih untuk Ekonomi Syariah angkatan 2016 seluruh teman-teman yang belajar, nugas, dimarahi dan dijatuhkan bersama-sama terimakasih sekali telah menjadi teman sekelasku selama 3,5 tahun perkuliahan ini. ☺☺

Terimakasih juga tak lupa kuucapkan untuk Pelatihku Papa Pug & Keluarga, Teman-teman ascoach seperjuanganku Gali Wulan Sari, Bagus Abdurrahman Dzaki, Febyan Ahmad Pradana, M. Ikbal Katili serta teman-teman seperdojang ku yaitu keluarga besar Taekwondo Mapan Club LaskarNogo, karena kalian, aku jadi terbiasa untuk berjuang. Much love untuk kalian semua. ♥♥

Terimakasih untuk Kamu, yang selalu memberi support tiada hentinya padaku untuk segera menyelesaikan skripsi ini. ♥♥

Dan terakhir saya ucapkan terimakasih sekali untuk diri saya sendiri Septiana Sinta Rahayu yang sudah berjuang menyusun skripsi ini dan memenuhi komitmen pada diri sendiri untuk mau menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Banyak rintangan dan banyak yang harus dikorbankan, namun saya selalu yakin dan berniat usaha ini semata-mata untuk bisa mengangkat derajat keluargaku. Alhamdulillah saya menulis persembahan ini dalam keadaan terharu, menangis, lega dan bahagia. Semoga ilmu yang saya peroleh selama masa perkuliahan dapat bermanfaat bagi saya, dan para pembaca skripsi dan peneliti lainnya serta dapat diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari. Aamin Ya Robbal Alamiin. ☺☺

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibunda tercinta Purwati yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Segenap keluarga dan teman yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan membirakan tambahan ilmu dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

5. Seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Seluruh teman-teman seangkatan, terutama kelas Ekonomi Syariah Angkatan 2016 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
7. Seluruh staf dan karyawan STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
8. Cendikya, Adinda, Chantya, Karina, Adelia, Novia, Wida, Dyta yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang ekonomi.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesisi Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Batasan Penelitian.....	29
3.3 Identifikasi Variabel.....	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Populasi, sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.6 Instrumen Penelitian.....	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	41
3.9 Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ...	48
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	48
4.2 Analisis Data.....	58
4.3 Pembahasan.....	73

BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	76
5.3 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 : Persamaan & Perbedaan Penelitian	15
Tabel 3. 1 : Pengukuran Variabel	33
Tabel 3. 2 : Rumus Kelas Interval	34
Tabel 3. 3 : Kisi-Kisi Item Pernyataan	37
Tabel 3. 4 : Ringkasan RuleofThumb Evaluasi Model Pengukuran (Mode A)	45
Tabel 3. 5 : Ringkasan RuleofThumb Evaluasi Model Pengukuran (Mode B)	45
Tabel 4. 1 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	59
Tabel 4. 2 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Pengalaman Pelanggan	60
Tabel 4. 3 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Manfaat Yang Dirasakan	61
Tabel 4. 4 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kepuasan Nasabah	61
Tabel 4. 5 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil	62
Tabel 4. 6 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar Keseluruhan Variabel	63
Tabel 4. 7 : Rumus Kelas Interval	64
Tabel 4. 8 : Tanggapan Responden Terhadap Pengalaman Pelanggan	65
Tabel 4. 9 : Tanggapan Responden Terhadap Manfaat Yang Dirasakan	66
Tabel 4. 10 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	67
Tabel 4. 11 : <i>Path Coefficient</i>	69
Tabel 4. 12 : <i>P-Value</i>	69
Tabel 4. 13 : <i>Standard Errors For Path Coefficient</i>	70
Tabel 4. 14 : <i>Effect Size For Path Coefficient</i>	70
Tabel 4. 15 : <i>Correlations Among Latent Variable With Square Roots Of AVE</i>	71
Tabel 4. 16 : <i>P-Values For Correlations</i>	71
Tabel 4. 17 : <i>Variance Inflation Factors</i>	72
Tabel 4. 18 : <i>R-Square</i>	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 : Kerangka Pemikiran Peneliti Pertama	10
Gambar 2. 2 : Kerangka Pemikiran Peneliti Kedua	12
Gambar 2. 3 : Kerangka Pemikiran Peneliti Ketiga	13
Gambar 2. 4 : Kerangka Pemikiran Penelitian Sekarang	27
Gambar 3. 1 : Kerangka Model Konstruk	46
Gambar 4. 1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4. 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	50
Gambar 4. 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Gambar 4. 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Gambar 4. 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan <i>Internet Banking</i>	53
Gambar 4. 6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan <i>Internet Banking</i> selain <i>Internet Banking</i> BRI Syariah	54
Gambar 4. 7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan <i>Internet Banking</i>	55
Gambar 4. 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i>	56
Gambar 4. 9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Yang Sering Digunakan Dalam <i>Internet Banking</i>	57
Gambar 4. 10: <i>Diagram Path</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 16.0
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Statistik WarpPLS 6.0
- Lampiran 8 : Dokumen Pendukung



KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA

*THE EFFECT OF CUSTOMER EXPERIENCE AND PERCEIVED BENEFITS
FROM INTERNET BANKING ON CUSTOMER SATISFACTION
OF SHARIA BANKING IN SURABAYA AND SIDOARJO*

Septiana Sinta Rahayu
2016710191
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2016710191@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the extent of the influence of customer experience, the perceived benefits of BRI Syariah internet banking customer satisfaction. This study used one hundred and six (106) respondents collected through questionnaires in the cities of Surabaya and Sidoarjo. 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 score has a positive effect on satisfaction and benefits have a negative effect on satisfaction. The practical implications of this research are for BRI Syariah Bank to develop its strategy in the future, especially as an evaluation of bank performance so far in the national Islamic banking competition, and can provide important information to banks to be able to build service benefits that have an impact to increase satisfaction of internet usage banking.

Keyword : Internet Banking, Customer Experience, Perceived Benefit, Customer Satisfaction

KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN MANFAAT YANG
DIRASAKAN DARI INTERNET BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
DI SURABAYA DAN SIDOARJO**

Septiana Sinta Rahayu
2016710191
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2016710191@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji sejauh mana pengaruh pengalaman pelanggan, manfaat yang dirasakan pada kepuasan nasabah *internet banking* BRI Syariah. Penelitian ini menggunakan seratus enam (106) responden yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner di Kota Surabaya dan Sidoarjo. Tanggapan responden dianalisis menggunakan analisis deskriptif melalui SPSS 16.0 dan analisis statistik melalui WarpPLS 6.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa skor pengalaman pelanggan memiliki efek positif pada kepuasan dan manfaat memiliki efek negatif pada kepuasan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bagi Bank BRI Syariah 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 manfaat layanan yang memiliki dampak untuk meningkatkan kepuasan penggunaan *internet banking*.

Keyword : Internet Banking, Pengalaman Pelanggan, Manfaat yang dirasakan, Kepuasan Nasabah.