

KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
INTERNET BANKING BANK SYARIAH
DI SURABAYA DAN SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Oleh :

**CENDIKYA MAULANA ARTHA
2016710337**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020**

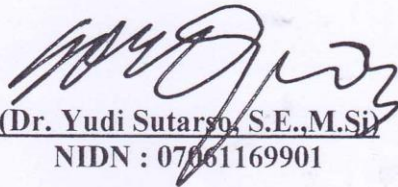
KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
INTERNET BANKING BANK SYARIAH
DI SURABAYA DAN SIDOARJO**

Diajukan Oleh :
CENDIKYA MAULANA ARTHA
2016710337

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 24 Januari 2020


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

SKRIPSI

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
INTERNET BANKING BANK SYARIAH
DI SURABAYA DAN SIDOARJO**

Diajukan Oleh :

Cendikya Maulana Artha

2016710337

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi


Pada tanggal 31 Januari 2020

Tim Penguji

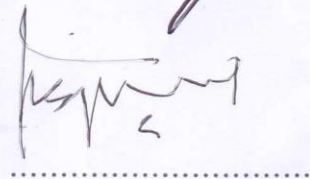
Ketua : Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M.,Psikolog



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



Anggota : Emma Julianti, S.E.,MM



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Cendikya Maulana Artha
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 06 April 1998
NIM : 2016710337
Program Studi : Ekonomi Syariah
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Internet Banking Bank Syariah Di Surabaya Dan Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

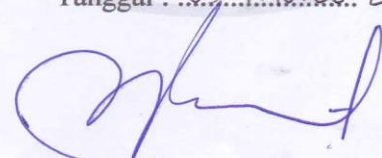
Tanggal : 02 Maret 2020


(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

“ BERUSAHA SEMAKSIMAL MUNGKIN
 ,BERSYUKUR APAPUN DENGAN HASILNYA ”

KEGAGALAN TERJADI KARENA
TERLALU BANYAK BERENCANA TAPI
SEDIKIT UNTUK BERPIKIR

BERMIMPILAH SEMAUMU DAN
KEJARLAH MIMPI ITU

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya.

Dengan ini saya persembahkan karya saya untuk, Ayahanda Tumikane terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Lalu untuk Ibu tercinta saya Titik Siwi Hariyani, terimakasih juga atas limpahan doa yang tak berkesudahan. Serta segala hal yang telah Ibu lakukan, semua yang terbaik.

Terimakasih selanjutnya untuk adek saya Bryan Nouvlie, dalam memberi dukungan. Untuk kelompok skripsi saya Sintia, Karina, Chantya dan Adinda yang selama ini sudah menjadi teman dan sahabat bagi saya. Kalian adalah tempat saya berlari ketika saya tidak ada yang memahami diluar rumah.

Terimakasih juga yang tak terhingga untuk dosen pembimbing, Bapak Yudi Sutarso yang dengan sabar melayani saya selama bimbingan. Terimakasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Ucapan terimakasih ini saya persembahkan juga untuk seluruh teman-teman saya Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2016. Terimakasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki, dan atas solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah selama 3,5 Tahun ini menjadi lebih berarti. Semoga saat – saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah.

Untuk semua pihak yang saya sebutkan, terimakasih atas semuanya. Semoga Tuhan senantiasa membalas tiap kebaikan kalian. Serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT.

Saya menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya harap skripsi ini tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi para pembacanya.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul "PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA INTERNET BANKING BANK SYARIAH DI SURABAYA & SIDOARJO".

Penulisan usulan penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyusunan skripsi pada Jurusan Ekonomi Syariah pada STIE Perbanas Surabaya.

Selama penulisan skripsi ini tentunya penyusun mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

- :
1. Kedua orang tua, ayahanda Tumikane, S.Pd. dan ibunda tercinta Titik Siwi Hariyani yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan 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. Sinta, Adinda, Chantya, Karina 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.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesisi 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.....	38
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	39
3.9 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ...	46
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	46
4.2 Analisis Data.....	55
4.3 Pembahasan.....	71

BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	75
5.3 Saran	76
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 : Persamaan & Perbedaan Penelitian	14
Tabel 3. 1 : Pengukuran Variabel	31
Tabel 3. 2 : Rumus Kelas Interval	32
Tabel 3. 3 : Kisi-Kisi Item Pernyataan	35
Tabel 3. 4 : Ringkasan RuleofThumb Evaluasi Model Pengukuran (Mode A)	42
Tabel 3. 5 : Ringkasan RuleofThumb Evaluasi Model Pengukuran (Mode B)	43
Tabel 4. 1 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	56
Tabel 4. 2 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Pengalaman Pelanggan	57
Tabel 4. 3 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Manfaat Yang Dirasakan	58
Tabel 4. 4 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kepuasan Nasabah	58
Tabel 4. 5 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil	59
Tabel 4. 6 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar Keseluruhan Variabel	60
Tabel 4. 7 : Rumus Kelas Interval	61
Tabel 4. 8 : Tanggapan Responden Terhadap Pengalaman Pelanggan	62
Tabel 4. 9 : Tanggapan Responden Terhadap Manfaat Yang Dirasakan	63
Tabel 4. 10 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	64
Tabel 4. 11 : <i>Path Coefficient</i>	66
Tabel 4. 12 : <i>P-Value</i>	66
Tabel 4. 13 : <i>Standard Errors For Path Coefficient</i>	67
Tabel 4. 14 : <i>Effect Size For Path Coefficient</i>	68
Tabel 4. 15 : <i>Correlations Among Latent Variable With Square Roots Of AVE</i>	69
Tabel 4. 16 : <i>P-Values For Correlations</i>	69
Tabel 4. 17 : <i>Variance Inflation Factors</i>	70
Tabel 4. 18 : <i>R-Square</i>	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 : Kerangka Pemikiran Peneliti Pertama	9
Gambar 2. 2 : Kerangka Pemikiran Peneliti Kedua	11
Gambar 2. 3 : Kerangka Pemikiran Peneliti Ketiga	12
Gambar 2. 4 : Kerangka Pemikiran Penelitian Sekarang	26
Gambar 3. 1 : Kerangka Model Konstruk	44
Gambar 4. 1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4. 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	48
Gambar 4. 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4. 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 4. 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan <i>Internet Banking</i>	51
Gambar 4. 6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan <i>Internet Banking</i> selain <i>Internet Banking</i> BRI Syariah	52
Gambar 4. 7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan <i>Internet Banking</i>	53
Gambar 4. 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i>	54
Gambar 4. 9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Yang Sering Digunakan Dalam <i>Internet Banking</i>	55
Gambar 4. 10: <i>Diagram Path</i>	65

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 CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF
INTERNET BANKING SHARIA BANKING
IN SURABAYA AND SIDOARJO*

Cendikya Maulana Artha
2016710337
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2016710337@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the extent of the influence of customer experience, customer satisfaction on customer loyalty in BCA Syariah internet banking. This study uses one hundred thirty (130) 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 results of the analysis show that the customer experience score has a positive effect on customer loyalty and customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty. The practical implications of this research are for BCA 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 on increasing customer loyalty on internet banking.

Keyword : Internet Banking, Customer Experience, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
INTERNET BANKING BANK SYARIAH
DI SURABAYA DAN SIDOARJO**

Cendikya Maulana Artha
2016710337
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2016710337@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji sejauh mana pengaruh pengalaman pelanggan, kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada *internet banking* BCA Syariah. Penelitian ini menggunakan seratus tiga puluh (130) 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 loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah memiliki efek positif pada loyalitas nasabah. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bagi Bank BCA 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 loyalitas nasabah *internet banking*.

Keyword : *Internet Banking, Pengalaman Pelanggan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.*