

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN
HUBUNGAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP *E-LOYALTY* NASABAH
E-BANKING BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

LUTFI HERAWATI NURRIZQIYAH
2011210418

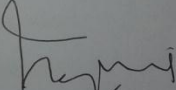
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN
HUBUNGAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP *E-LOYALTY* NASABAH
E-BANKING BANK MANDIRI
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :
LUTFI HERAWATI NURRIZQIYAH
NIM : 2011210418

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 26 Oktober 2015


(Emma Julianti, S.E., M.M.)

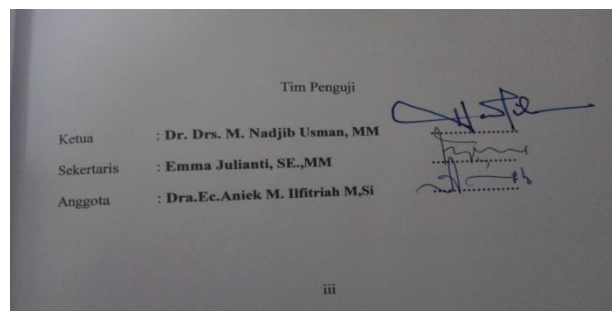
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN HUBUNGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP *E-LOYALTY* NASABAH *E-BANKING* BANK MANDIRI DI SURABAYA

Disusun Oleh :
LUTFI HERAWATI NURRIZQIYAH
2011210418

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 26 Agustus 2015

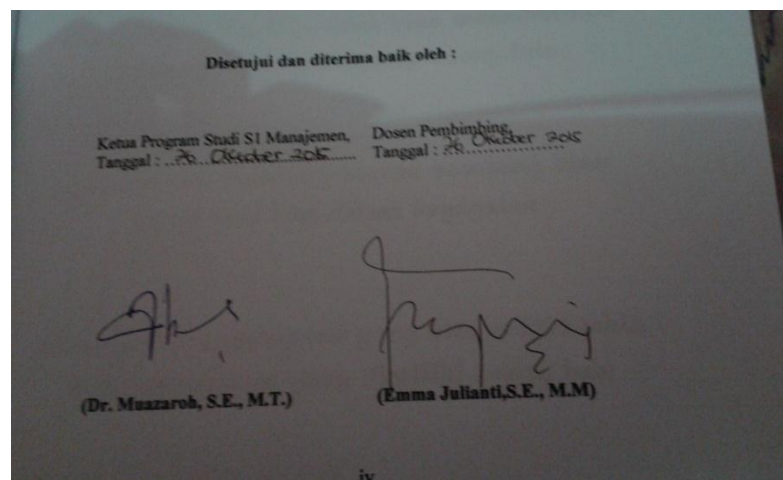
Tim Penguji



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lutfi Herawati Nurritzqiyah
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Oktober 1993
N.I.M : 2011210418
Jurusan : Manajemen
Progam Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan hubungan
Dan Kepercayaan Terhadap *E Loyalty* Nasabah *E-
Banking* Bank Mandiri Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :



Motto

Selalu ingat kepada Allah, Allah yg selau ada, Allah yg selalu membantu kita, Allah maha baik

Percaya pada kemampuan kita dengan itu kita bisa menghargai diri kita sendiri

Janganlah kita berbicara sombong kepada orang lain kalau kita tidak bisa memubktikan kemampuan kita terhadap orang lain

Janganlah sombong karena sombong bisa membawa kita dalam kegagalan

Percayalah kemampuan yang kita miliki lebih dari kemampuan yang dimiliki orang lain

Persembahan :

Alhamdulillah segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT akhirnya skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan hubungan Dan Kepercayaan Terhadap *E-Loyalty* Nasabah *E-Banking* Bank Mandiri Di Surabaya ” dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih yang sebesar besarnya Saya ucapkan kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu saya berterima kasih kepada :

- Allah SWT karena atas Rahmat dan Hidayahnya sangat membatu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- Kepada ayah, ibuk (Edy Purwanto dan Tituk Sri Herawati) dan Mbah kong saya, yang menjadi motivasi terberbesarku untuk berusaha menjadi orang sukses dan selalu berguna bagi orang lain, terlebih lagi bisa menjadi kebanggaan bagi kalian. Terima kasih banyak atas kasih sayang, dukungan, motivasi, nasehat, semangat, dan do’a yang tiada hentinya sehingga anakmu sekarang bisa menjadi SARJANA.
- Dosen pembimbing, Ibu Emma Yulianti, SE. MM yang sudah meluangkan waktu sebanyak banyaknya dalam membimbing saya dan tak pernah menganal kata lelah dalam membantu Saya dalam menyelesaikan skripsi Saya ini.
- Bapak Lutfi, SE., M.Fin selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
- Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Bapak Bagus Suminar S.E., S.Psi. MM selaku Dosen wali yang selalu mengarahkan dan membantu selama proses studi.
- Dosen-dosen STIE Perbanas Surabaya yang sudah memberikan ilmu kepada Saya selama Saya kuliah dan mengajarkan saya banyak ilmu yang awalnya saya tida tahu menjadi tahu.
- Buat Adekku (Sahlatur Rizqiyah Ulinuha dan Fatimahtuz Zahroh Qurota A’yun) yang tidak langsung membantu untuk menyelesaikan skripsi ku.. Thanks sis =))

- Buat sepupuku yang secara tidak langsung membantu juga untuk menyelesaikan skipsi ku. Anggrasari dewi nyi made thanks tante sudah bantu ak nyebarin kuisisioner di Kantor Bank Mandiri Cabang Wiyung, Syifa yang minjem laptop ya juga. Buat budhe2, buat sepupuku semua thanks doanya. Berkat doa kalian saya sudah lulus S1. Semoga kalian (lia, putri , ayu, icha) bisa segera menyusul =))
- Makasih juga buat kalian the best friend Debby Chyntia Ananda S.E (debrot), Unnia Rahmawati (nyai) S.E =)) dan Ardimas AriPranata. kalian yang selalu ngajak keluar padahal revisi belum selese, yg slalu ngajak gemuk. Tapi kalian tetap terbaik hahahaha..... semoga pertemanan kita langgeng ya gaes.
- Makasih juga buat teman perjuangan ghani S.E, Ara S.E =)), Ismayanti S.E. akhirnya kita lulus bareng2. Yang deg2an bgt waktu sidang skripsi.
- Untuk nasabah Bank Mandiri dan semuanya yg ngisi kuisisioner saya. Terima kasih banyak atas partisipasi kalian yang bersedia memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah saya ajukan melalui kuisisioner yang telah Saya buat.
- Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, sekali lagi saya ucapkan terima kasih.

THANKS ALL :*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji Syukur Kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Hubungan Dan Kepercayaan Terhadap *E-Loyalty* Nasabah *E-Banking* Bank Mandiri Di Surabaya.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) Jurusan Manajemen Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Pada kesempatan ini dengan penuh ketulusan hati perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan penyelesaian skripsi, yaitu :

1. Ibu Emma Julianti,S.E.,MM selaku Dosen pembimbing yang memberikan banyak bimbingan, saran dan pengarahan dengan sabar mulai dari awal hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Lutfi, SE., M.Fin selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Bapak Bagus Suminar S.E.,S.Psi.MM selaku Dosen wali yang selalu mengarahkan dan membantu selama proses studi.

5. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, sekali lagi saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari tingkat kesempurnaan dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, untuk langkah lebih maju penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 22September 2015

penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
LEMBAR LULUS SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR MOTTO.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I	PENDAHULUAN
1.1	Latar Belakang Masalah..... 1
1.2	Perumusan Masalah..... 7
1.3	Tujuan Penelitian..... 7
1.4	Manfaat Penelitian..... 8
1.5	Sistematika Penulisan..... 9
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA
2.1	Penelitian Terdahulu..... 11
2.1.1	Gin-Yuan Lee, Po-Young Chu Yu chao(2011)..... 11
2.1.2	Zulkifli (2012)..... 12
2.2	Landasan Teori..... 15
2.2.1	<i>E-banking</i> 15
2.2.2	<i>E-banking</i> Bank Mandiri..... 16
2.2.3	<i>E-Loyalty</i> 18
2.2.4	Kualitas Layanan..... 19
2.2.5	Kepuasan Hubungan..... 22
2.2.6	Kepercayaan..... 22
2.2.7	Pengaruh kualitas layanan terhadap <i>e-loyalty</i> 24
2.2.8	Pengaruh kepuasan hubungan terhadap <i>e-loyalty</i> 24
2.2.9	Pengaruh kepercayaan terhadap <i>e-loyalty</i> 25
2.3	Kerangka Pemikiran..... 26
2.4	Hipotesis Penelitian..... 26
BAB III	METODE PENELITIAN
3.1	Rancangan Penelitian..... 27
3.2	Batasan Penelitian..... 27
3.3	Identifikasi Variabel..... 27
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... 28
3.4.1	Definisi Operasional..... 28
3.4.2	Pengukuran Variabel..... 33
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... 34
3.5.1	Populasi..... 34
3.5.2	Sampel..... 35
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel..... 36

3.6	Instrumen Penelitian	36
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	40
	3.7.1 Data primer	40
	3.7.2 Metode Pengumpulan Data	40
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	40
	3.8.1 Uji Validitas	41
	3.8.2 Uji Reliabilitas	41
3.9	Teknik Analisis Data	41
	3.9.1 Analisis Deskriptif	42
	3.9.2 Analisis Statistik	42

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1	Gambaran Subyek Penelitian	47
	4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	47
	4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	48
	4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	49
	4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	50
	4.1.5 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan	50
	4.1.6 Karakteristik responden berdasarkan layanan <i>e-banking</i> yang digunakan	51
	4.1.7 Karakteristik responden berdasarkan rata-rata menggunakan <i>e-banking</i>	52
	4.1.8 Karakteristik responden berdasarkan kepemilikan <i>e-banking</i> Bank lain	53
4.2	Analisis Data	53
	4.2.1 Uji Validitas	54
	4.2.2 Uji Reliabilitas	56
	4.2.3 Analisis data deskriptif	58
4.3	Pembahasan	70
	4.3.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap <i>e-loyalty</i>	71
	4.3.2 Pengaruh kepuasan hubungan terhadap <i>e-loyalty</i>	72
	4.3.3 Pengaruh kepercayaan terhadap <i>e-loyalty</i>	74

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	76
5.2	Keterbatasan Penelitian	77
5.3	Saran	78

DAFTAR RUJUKAN LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 1.1 : Bank umum dan Bank asing yang memiliki fasilitas <i>e-banking</i>	3
Tabel 1.2 : 10 Bank Perfoma terbaik <i>e-banking</i>	4
Tabel 2.1 : Perbandingan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Sekarang	14
Tabel 3.1 : Interval variabel	34
Tabel 3.2 : Kisi-kisi rancangan pertanyaan	37
Tabel 3.3 : Uji Durbin-Watson	45
Tabel 4.1 : Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	48
Tabel 4.2 : Karakteristik responden berdasarkan usia	49
Tabel 4.3 : Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	50
Tabel 4.4 : Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	51
Tabel 4.5 : Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan	51
Tabel 4.6 : Karakteristik responden berdasarkan Layanan <i>e-banking</i>	52
Tabel 4.7 : Karakteristik responden berdasarkan rata-rata menggunakan <i>e-banking</i>	53
Tabel 4.8 : Karakteristik responden berdasarkan kepemilikan <i>e-banking</i> bank lain	54
Tabel 4.9 : Hasil uji validitas sampel kecil	54
Tabel 4.10 : Hasil uji validitas sampel besar	55
Tabel 4.11 : Hasil uji reabilitas sampel kecil	56

Tabel 4.12	: Hasil uji reabilitas sampel besar	57
Tabel 4.13	: Skala interval	59
Tabel 4.14	: Hasil tanggapan responden terhadap <i>e-loyalty</i>	59
Tabel 4.15	: Hasil tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan	60
Tabel 4.16	: Hasil tanggapan responden terhadap variabel kepuasan hubungan	61
Tabel 4.17	: Hasil tanggapan responden terhadap variabel kepercayaan	62
Tabel 4.18	: Uji normalitas	63
Tabel 4.19	: Uji multikolinearitas	64
Tabel 4.20	: Uji autokorelasi	64
Tabel 4.21	: Durbin watson test bound	65
Tabel 4.22	: Uji regresi linear berganda	66
Tabel 4.23	: Uji t	69
Tabel 4.24	: Hasil hipotesis uji t	69

DAFTAR GAMBAR

	hal
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Peneliti Terdahulu	12
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Peneliti Terdahulu	14
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Peneliti	26
Gambar 4.1 : Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian Sampel Kecil
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian Sampel Besar
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Sampel Kecil
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Sampel Besar
- Lampiran 5 : Kriteria Responden Berdasarkan Karakteristik
- Lampiran 6 : Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Penelitian
- Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Hasil Output Spss Linier Berganda

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, RELATIONSHIP SATISFACTION AND TRUST IN THE E-LOYALTY CUSTOMER E-BANKING OF BANK MANDIRI IN SURABAYA

Lutfi Herawati Nurrizqiyah
Student of Banking Management
STIE Perbanas Surabaya
Email: kikihera12345@gmail.com

ABSTRACT

The aim of the research was to provide evidence about the effect of quality of service, satisfaction and trust in the relationship of e-loyalty customer e-banking Bank Mandiri in Surabaya. Samples were taken by the method of judgment sampling or purposive sampling, with a sample of 74 people. The technique of collecting data is by using a questionnaire. Statistical analysis done is test validity and reliability test, test Classical Assumptions: Normality Test, test Multicollinearity, Heteroskedastisity test, and Autocorrelation test. Multiple Regression Analysis is use to test the hypothesis. The results showed that the quality of service has no significant impact on e-loyalty customers' e-banking, relationship satisfaction is significantly influential to e-loyalty customers' e-banking and trust is significant effect on e-loyalty customers' e-banking.

Keywords: service quality, relationship satisfaction, trust, e-loyalty