

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA INTERNET
BANKINGDI KOTA PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

NAMA : KIANNARDI SUTOPO

NIM : 301 11 11 073

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kiannardi Sutopo
NIM : 301 11 11 073
Jurusan : Akuntansi
Judul Sripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Kota Pangkalpinang.

PembimbingUtama

PembimbingPendamping

Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

Suhaidar, S.E., M.Si
NP. 506406001

Balunjuk, 5 Agustus 2016
Ketua Jurusan Akuntansi



Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt
NP. 506908017

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA INTERNET BANKING
DI KOTA PANGKALPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun oleh: Kiannardi Sutopo

Nomor Induk Mahasiswa: 301 11 11 073


Telah dipertimbangkan di depan Tim Penguji pada tanggal 05 Agustus 2016, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

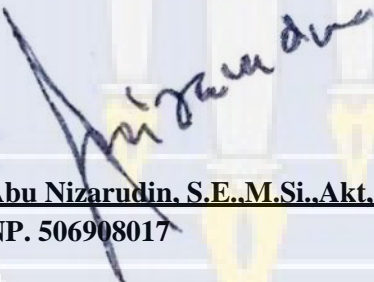
Tim Penguji:


Ketua

Anggota

Anggota


Karmawan, S.E., M.Sc
NP.507706003


Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt.CA
NP. 506908017


Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP.198001212014042001

Balun Ijuk, 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Akuntansi

Dekan


Dr. Reniati, S.E., M.Si.
NP. 507206007



Ketua Jurusan Akuntansi


Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt
NP. 506908017



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di KotaPangkalpinang”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi maupun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Balunijuk, 5 Agustus 2016

Penulis



Kiannardi Sutopo

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ~ Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa.
- ~ *A person who never made a mistake never tried anything new.* (Albert Einstein)
- ~ *When there are no ceilings, the sky's the limit* (Hillary Clinton).
- ~ Bermimpilah setinggi langit dan jika anda terjatuh, anda akan terjatuh diantara bintang-bintang (Ir. Soekarno).
- ~ *Don't be afraid to give up the good to go for the great* (John D. Rockefeller).
- ~ Lakukan segala sesuatu dengan segala kemampuan terbaik. Jika orang lain bisa, kita juga pasti bisa.
- ~ *All Is Well* . Untuk Semua yang telah terjadi terima kasih, dan untuk semua yang akan terjadi baiklah (Ajahn Brahm).

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan dengan segenap hati dan perasaan kepada:

- ~ Kedua Orang Tua tercinta, Papa Bong Fa On dan Mama Tay Siat Nio yang telah melahirkan, membesarkan dan mengajarkan banyak hal serta kakak~kakak ku tercinta Wenky, Feni Natalia Mandasari dan Velik Aprijanto yang menjadi anugrah terindah bagi penulis dengan segala dukungannya, kesabarannya, pengorbanan baik moral maupun materil dan doa yang tulus tanpa pamrih untuk keberhasilan dan kesuksesan penulis.
- ~ Sahabat-sahabat terbaik selama 4 tahun ini: The CSN (Riska, Monika, Nelvianti, Yessy Trisna, Wendy, Selvia, Sera Novita, Rita Novita, Meriam Kartika, Gunawan, Dennis(Alm), Bur Andoyo, Haryanto, Pasterwin, Men Ho)
- ~ Teman-teman seperjuangan dalam memperjuangkan gelar sarjana, Teman-teman Akuntansi 3 (AK3) dan teman-teman angkatan 2011, serta sahabat-sahabat ku yang selalu mendukungku dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini : Dian Wijaya, Tonny, Rizky Apriliandy, Welly, Qonita, Chila Gusfa, Harlina, Dea, Rizela, Ketty Olivia.
- ~ Teman-Temanku tercinta Devialita, Bernad, Agneshung, Hadi Susanto, Engky Susanto, Alie Susanto, Jack Morero, Peter Tan, Simon, Iryuda.
- ~ Teman-Teman Paduan Suara Serumpun Melodi (PSSM) UBB.
- ~ Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

ABSTRACT

Kiannardi Sutopo, 301 11 11 073, 2016. The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on the Loyalty of Internet Banking Users in Pangkalpinang.

Permata Bank Pangkalpinang is one of the branches of a bank in Indonesia, PT. Bank Permata, Tbk. The purpose of this research is to investigate the influence of quality service and customer satisfaction on the loyalty of internet banking users , partially and simultaneously. In addition, this research also aims to determine which independent variable has the biggest influence on the loyalty of internet banking users in Permata Bank, Pangkalpinang Branch.

This is a descriptive quantitative research with a sample of 100 respondents. To obtain data, the research uses convenience sampling technique. In this research, the independent variables are service quality and customer satisfaction, while the dependent variable is user loyalty. The instruments are tested using validity and reliability tests, and the data is analyzed using multiple linear regression technique with t-test and F-test.

The research result shows that for independent variable (X_1), t_{value} (5.101) $> T_{table}$ (1.985). Meanwhile, for the independent variable (X_2), t_{value} (3.847) $> T_{table}$ (1.985). This means that, partially, X_1 and X_2 each has significant effect on Y . The F-test result shows that the F_{value} (21.022) $> F_{table}$ (3.090) with the significance value of $0.000 < \alpha$ at significance level of 0.05. This means that H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that the independent variables simultaneously and significantly affect the dependent variable. Meanwhile, the determination coefficient (Adjusted R Square) values is 0.288 or 28.8%, which means that the loyalty of internet banking user can be explained by the variables service quality and customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalty of Internet Banking User

INTISARI

Kiannardi Sutopo. 301 11 11 073. Pengaruh Kualitas layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* di Kota Pangkalpinang.

Bank Permata Cabang Pangkalpinang merupakan salah satu bank di Indonesia dengan nama perusahaan PT. Bank Permata Tbk. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menentukan seberapa besar pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah secara parsial maupun secara simultan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* dan untuk mengetahui variable independen manakah yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *internet banking* di Bank Permata Cabang Pangkalpinang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden sedangkan tehnik pengambilan menggunakan teknik *convenience sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari kualitas layanan dan kepuasan nasabah, sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas pengguna. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t dan uji F.

Hasil penelitian variabel independen (X_1) diperoleh t_{hitung} (5,101) $> T_{tabel}(1,985)$ dan variabel X_2 t_{hitung} (3,847) $> T_{tabel}(1,985)$. Maka variabel X_1 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y dan variabel X_2 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. Hasil uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} (21,022) $> F_{tabel}$ (3,090), sedangkan signifikansi adalah 0,000 $< \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel *independen* secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* secara signifikan. Sedangkan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,288 atau 28,8% yang berarti variabel loyalitas pengguna *internet banking* dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan nasabah, loyalitas pengguna *internet banking*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala kehendak, rahmat, serta karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Kota Pangkalpinang”**. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, pengarahan dari berbagai pihak yang selalu mendukung. Penulis juga menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan baik dari segi isi atau materi serta penyusunan tata kata dan kalimatnya, untuk itu penulis dengan rendah hati mengharapkan segala saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak sehingga dapat menjadi masukan agar ke depannya skripsi ini dapat lebih baik lagi dan dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir Muh Yusuf M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Khairansyah, S.E., MM selaku wakil dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping

yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing, memberikan masukan, dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt, CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
6. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktunya hamper setiap saat untuk membimbing , memberikan masukan, motivasi, dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Dosen dan seluruh staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya Jurusan Akuntansi yang telah memberikan pelajaran berharga, dan membuka pikiran serta wawasan keilmuan kami.
8. Seluruh Staf AAK, AUK, dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung yang telah membantu dalam proses perkuliahan sampai proses skripsi ini.
9. Pihak-pihak yang berkepentingan di Bank Permata Cabang Pangkalpinang yang telah memberikan kesempatan dan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Kedua orang tua tercinta, kakak yang tersayang yang merupakan anugrah terindah di hidup penulis dengan segala dukungan moril maupun materi, doa, kesabaran, dan motivasinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu ada di saat suka maupun duka : The CSN (Riska, Monika, Nelvianti, Yessy, Wendy, Selvia, Sera, Rita, Merriam, Gunawan, Dennis(Alm), Bur, Pasterwin, Men Ho, Hayanto). Trimakasih atas segala dukungan dan waktu yang telah kita lewati selama ini dikala susah maupun senang. Terima kasih kawan.
12. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebut satu per satu yang telah membantu penulis dalam memperoleh gelar sarjana.
Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah wawasan pengetahuan kita.

Balunijuk, 12 Juli 2016

Penulis

Kiannardi Sutopo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
INTISARI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13

2.1 Teori Perdagangan Elektronik.....	13
2.2 Teori Internet Banking.....	15
2.3 Teori Ruang Lingkup Lembaga Keuangan Bank.....	16
2.4 Teori Kualitas Layanan.....	19
2.5 Teori Kualitas Layanan Online.....	22
2.6 Teori Kepuasan Pelanggan.....	25
2.7 Konsep Kualitas Pelanggan.....	29
2.8 Penelitian Terdahulu.....	30
2.9 Pengembangan Hipotesis.....	34
2.9.1 Kualitas layanan berpengaruh terhadap Loyalitas pengguna Internet Banking.....	34
2.9.2 Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas pengguna <i>Internet Banking</i>	35
2.10 Kerangka Konseptual.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Rancangan Penelitian.....	37
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.3 Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel.....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1 Jenis Data.....	39
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5 Definisi Operasional.....	40
3.6 Teknik Analisa Data.....	46

3.6.1 Uji Kualitas Data.....	46
3.6.1.1 Uji Validitas Data.....	46
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	44
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas.....	45
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.6.3 Instrumen Penelitian.....	47
3.6.3.1 Analisis Data.....	47
3.6.3.2 Koefisien Determinasi.....	48
3.6.3.3 Uji Simultan.....	48
3.6.3.4 Uji Signifikansi Parameter Individual...	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	50
4.1.1 Gambaran Umum Bank Permata.....	50
4.1.2 Sejarah Bank Permata.....	51
4.2 Hasil Pengumpulan Data.....	52
4.3 Karakteristik Responden.....	52
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	54
4.5 Uji Kualitas Data.....	56
4.5.1 Hasil Pengujian Validitas.....	56
4.5.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	57
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.6.1 Uji Normalitas Data.....	58
4.6.2 Uji Multikolonieritas.....	61

4.6.3 Uji Heterokedastisitas.....	62
4.7 Uji Regresi Berganda.....	63
4.8 Pengujian Hipotesis.....	65
4.8.1 Uji Statistik t.....	65
4.8.2 Uji Statistik f.....	66
4.8.3 Koefisien Determinasi.....	67
4.9 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	68
4.9.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	68
4.9.2 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	70
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.3 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel III.1	Definisi Operasional	42
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan I-Banking	54
Tabel IV.4	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	55
Tabel IV.5	Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah.....	55
Tabel IV.6	Deskripsi Variabel Loyalitas Pengguna Internet Banking.....	56
Tabel IV.7	Hasil Pengujian Validitas.....	57
Tabel IV.8	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	58
Tabel IV.9	Hasil Uji <i>Kolmogorof-Smirnov</i>	61
Tabel IV.10	Hasil Uji Multikolonieritas	62
Tabel IV.11	Hasil Uji Regresi Berganda	64
Tabel IV.12	Hasil Uji Statistik t.....	65
Tabel IV.13	Hasil Uji F.....	67
Tabel IV.14	Hasil Uji Koefesien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Konseptual Penelitian	36
Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	53
Gambar IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan I-Banking	54
Gambar IV.4 Grafik Histogram.....	59
Gambar IV.5 Grafik Normal P.P <i>Plots</i>	60
Gambar IV.6 Grafik <i>Scatter Plots</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 Output Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Regresi Berganda
- Lampiran 8 Surat Riset Penelitian
- Lampiran 9 Kartu Bimbingan

